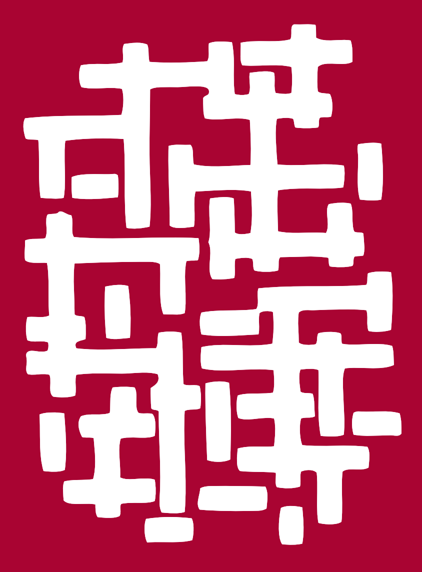
José Ignacio Ruiz Olabuénaga

Metodología de la investigación cualitativa

5.ª edición









Metodología de la investigación cualitativa

José Ignacio Ruiz Olabuénaga

Metodología de la investigación cualitativa

5.ª edición

2012
Universidad de Deusto
Bilbao

Serie Ciencias Sociales, vol. 15

A Johana Onintza






ISBN: 978-84-9830-673-6

Indice

Presentación

Cuando hace años redactamos la Presentación de este texto universitario nos vimos inclinados a encabezarla con un interrogante relativo a «la conveniencia de la investigación cualitativa», expresión que revelaba una cierta incertidumbre al mismo tiempo que alzaba un banderín de combate académico. Todavía proliferaban investigadores que no sólo daban preferencia científica a las técnicas cuantitativas sino que llegaban a denegarle la legitimidad de una mínima madurez profesional.

La Metodología cualitativa que, como la de todas las disciplinas académicas, atraviesa fases de euforia y desaliento, de estancamiento y de súbito relanzamiento, se encontraba en uno de sus momentos más acuciantes y retadores. Por un lado, los desafíos metodológicos planteados a la teoría sociológica por parte de la Teoría crítica radical, del postmodernismo y del postestructuralismo y, por otro, la proliferación de un abundante software cualitativo, han intensificado el entusiasmo por la metodología cualitativa de un modo inusitado.

Desde entonces el clima de recelo fue transformándose en uno de aceptación y de convivencia pacífica que, poco a poco, ha ido derivando a la situación actual en la que la suspicacia se ha trasformado en coexistencia y, últimamente, en estrategia de colaboración. En poco tiempo ha irrumpido en la escena investigadora la preocupación por encontrar las tácticas más eficaces para una colaboración que enriquezca a ambas preferencias. Se ha convertido así en auténtica necesidad el conocimiento y el manejo garantizado de esta nueva metodología de la colaboración y del enriquecimiento mutuo que viene siendo denominada acertadamente «Triangulación». Autores como Bericat, Elena Jorge y otros han avanzado ya intentos enriquecedores de Presentación de este nuevo pacto metodológico, a los que habría que sumar el equipo andaluz CentrA.

La Triangulación utiliza una metodología caracterizada por la búsqueda del control de calidad basada en el postulado de que este control se consigue mejor contrastando las técnicas cuantitativas con las cualitativas que replegándose rígidamente a la fidelidad de una sola mirada. A quienes se interesen por este nuevo salto de la pedagogía de la investigación social, les animamos a consultar nuestra obra sobre «Triangulación» en la que exponemos la base científica y algunos ejemplos de los modos de hacerla operativa.

Pero una invitación no contradice a la otra. Difícilmente puede efectuarse un control de calidad triangulando la metodología cuantitativa con la cualitativa si no se dominan exquisitamente ambas estrategias. Es por eso por lo que presentamos esta edición, limándola de algunas expresiones, refiriendo observaciones, e introduciendo información precisamente sobre la triangulación.

El éxito editorial de las anteriores ediciones sobre la metodología cualitativa nos ha persuadido a reeditarlo como un compañero más de este viaje fascinante de la metodología por el camino, ahora ya autopista, del planteamiento y de la práctica cualitativos. Si alguna especialidad hubiese que anotarle ésta proviene del esfuerzo por ofrecer una visión panorámica completa del proceso de investigación cualitativa, desde el momento de su planificación hasta el de su complemento de análisis. A menudo ha solido criticarse a los libros de investigación cualitativa de limitarse a sólo una de ambas facetas, la operativa o la analítica. Este texto adopta la posición opuesta.

Nota del autor a la quinta edición

Hasta hace muy poco, los que analizaban datos cualitativos en forma de trascripciones de entrevistas, protocolos verbales, notas de campo etnográficas y semejantes, dependían de poco más o menos que de una copiadora, un par de tijeras, paquetes de papel... En los últimos años, sin embargo, ha tenido lugar un progreso considerable, introduciendo una gran variedad de progamas específicos escritos para ordenador.

Destaca la serie de reuniones publicadas por Sage o Gower para comprobar el cambio trascendental que estaba teniendo lugar (uno de ellos el simposio internacional tenido en la Universidad Surrey) para sopesar tales cambios.

Tres fueron los temas centrales del simposio. Uno refleja cuál era el estado de la situación y la oferta de instrumentos prácticos que satisficieran la curiosidad de los nuevos estudiosos. Se publicaron algunas docenas de programas con diferentes características y niveles de utilidad. Se hicieron públicos ETHNOGRAPH, NUDIST y otros. El segundo buscaba el intercambio de ideas y aplicaciones en materias de la nueva generación de profesores. El tercero, finalmente, ampliaba su orientación y reflexibilidad a la totalidad del campo cualitativo, teniendo cuidado que los intereses de mercado no contaminasen a los académicos.

La llegada de los ordenadores personales ofrece tales ventajas a los investigadores de campo que se ha llegado a afirmar que la metodología cualitativa avanza más rápida que la correspondiente cuantitativa. Una oportunidad que el análisis digital proporciona a los datos cualitativos por su propia naturaleza. Al margen de la evolución interna del campo metodológico, irrumpe con energía inusitada la revolución de las (TAC), que introducen en la arena de la metodología nuevos retos y dificultades, unos de la metodología cuantitativa y otros de la cualitativa. Cada día destaca más la proliferación de textos técnicos y académicos que difunden la complejidad e instrumentalidad simultánea de la investigación digital. A modo de ejemplo, destacan compendios como los de Norman K. Denzin, *Handbook of Qualitative Research,* y de Michael Quinn Patton *Qualitative Research & Evaluation Methods* y, en la vertiente cuantitativa, destacan obras como la exhaustiva de Vidal Díaz de Rada.

Capítulo 1

La investigación cualitativa

Una vieja polémica que, lejos de atenuarse parece acrecentarse cada día, es la que opone el planteamiento de investigación denominado cuantitativo al cualitativo. Una oposición que va desde la incompatibilidad absoluta que defienden algunos hasta la indiscriminación total. Los defensores de la incompatibilidad pretenden reclamar el recurso exclusivo a uno de ellos, los partidarios del análisis cuantitativo afirmando que el análisis cualitativo carece de mecanismos internos que garanticen el nivel mínimo de fiabilidad y validez, y los partidarios del análisis cualitativo, por su parte, afirmando que la supuesta neutralidad y precisión de medida de los datos cuantitativos no pasan de ser una mera afirmación ideológica, resaltando el escaso valor explicativo de varianza aportado por los tests estadísticos y ridiculizando el abuso esotérico de fórmulas cada vez más cabalísticas para el logro de unas definiciones de los fenómenos sociales progresivamente alejadas de la realidad social.

Los partidarios del análisis cuantitativo ridiculizan el carácter fantasmagórico y fantasioso, totalmente carente de rigor de control, de las viñetas e historias de vida de los estudios cualitativos y éstos, a su vez, lejos de arredrarse, contraatacan ridiculizando no sólo la incongruencia que existe entre unas fórmulas revestidas de ultrasofisticación matemática pero apoyadas en modelos substanciales de la realidad social esquemáticos y escuálidos, sino resaltando además la nula validez predictiva de tales constructs aplicados a la planificación o a la prospectiva social.

Sea lo que fuere de esta disputa que, a nuestro entender, es más tribal que científica, es cierto que se dan una serie de hechos y de acontecimientos que la explican y fomentan. Es evidente la neta superioridad de la investigación cuantitativa en cuanto al volumen de su producción, a la sofisticación de sus métodos y la multiplicidad de sus técnicas, pero de

ahí en modo alguno se puede deducir que la metodología cuantitativa sea más antigua, que sus resultados heurísticos hayan sido más importantes y que sus criterios de validez sean más rigurosos o definitorios. Como recuerdan Altheide y Johnson, la investigación cualitativa se encuentra en una posición sorprendente e imprevista, sobre todo para quienes, tras años de un status académico marginal, devaluado y despreciado, se encuentran con un inusitado nuevo interés en este tipo de investigación[1].

Aún así, el innegable éxito que los métodos cualitativos están encontrando entre los investigadores contemporáneos es más una reconquista oportuna que un descubrimiento inesperado. Al margen de las ciencias que inicialmente se desarrollaron recurriendo a esta metodología casi exclusivamente (la etnografía, la etnología, la antropología), la sociología, la historia, la ciencia política, la sicología, tan imbuídas actualmente por lo que Sorokin denominaba la quantofrenia, cultivaron desde sus comienzos la investigación cualitativa con más entusiasmo, si cabe, que la cuantitativa. Los clásicos de la sociología y de la sicología, al igual que los de la historia o la politología, fueron promotores intensos de los estudios cualitativos.

Es más fácil describir los métodos cualitativos que definirlos. Distinguir entre unos y otros reduciendo su diferencia a afirmar que utilizan palabras mientras los cuantitativos utilizan números es sólo una simplificación parcial de la verdad. La visión del mundo que utilizan unos y otros, el plan de trabajo, los modos de recoger y, sobre todo, de analizar la información almacenada, difieren en muchos aspectos, no fácilmente reconocidos por muchos investigadores que reclaman para sí la preferencia por unos o por otros y que, además, discrepan entre sí teóricamente sobre cuáles son los elementos fundamentales de ambas metodologías, la cualitativa y la cuantitativa.

Los partidarios de llevar esta distinción a niveles extremos de discrepancia tienden a hablar de dos paradigmas científicos poco menos que irreconciliables. La diferencia entre ambos paradigmas estriba en que el Positivismo se basa en el análisis estadístico de los datos recogidos por medio de estudios y experimentos descriptivos y comparativos. Asume que sólo el conocimiento obtenido a través de medidas y de identificaciones objetivas puede presumir de poseer la verdad[2]. La hermenéutica, por su parte, representa una reacción contra esta rigidez del positivismo respecto a ciertos tipos de problemas sociales. En lugar de explicar las relaciones causales por medio de «hechos objetivos» y análisis estadísticos,

---

[1] Altheide, D.L. & Johnson, J.M., «Criteria for Assessing Interpretive Validity in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., (eds.), *Handbook of Qualitative Research,* Sage, Thousand Oaks, California, 1994, pp. 485-499.

[2] Paradigma es entendido aquí en el sentido habitual del término.

utiliza un proceso interpretativo más personal en orden a «comprender la realidad».

El científico social que privilegia el paradigma cuantitativo gusta de estructurar tanto las preguntas como las respuestas en orden a simplificar el proceso cuantitativo de los datos. El hermeneuta interpreta todos estos sucesos inmediatos a la luz de experiencias anteriores, de sucesos anteriores y de cualquier elemento que pueda ayudar a entender mejor la situación estudiada. Conforme a esta interpretación, la metodología cualitativa no puede practicarse sin entender los supuestos filosóficos que la sustentan y tampoco puede ser entendida por quien no los asuma. El contraste queda claramente descrito en el esquema resumen de Plummer[3].

Dos planteamientos

	Humanista	Positivista
Focos de estudio	Únicos, idiográficos Centrados en lo humano Lo interior, subjetivo Significado, sentimiento	Generales y homotéticos Centrados en la estructura Lo exterior, objetivo Cosas, sucesos
Epistemología	Fenomenología Relativista Perspectivista	Realista Absolutista esencialista Lógico positivista
Tarea	Interpretar, comprender Describir. observar	Explanación causal Medir
Estilo	Suave, cálido Imaginativo Válido, real, rico	Duro, frío Sistemático Fiable, replicable
Teoría	Inductiva, concreta Cuenta historias	Deductiva y abstracta Operacionalismo
Valores	Comprometida ética y políticamente Igualitarismo	Neutral ética y políticamente Pericia y Elites

De forma semejante el cotejo entre ambos paradigmas, lo simplifica Gummesson en la siguiente tabla, oponiendo un paradigma «hermenéutico» al tradicional «positivista»[4].

3 Plummer, K., *Documents of Life*, Allen, London, 1983.

4 Gummesson, Evert, *Qualitative Methods in Management Research*, Sage, Newbury Park (California), 1991, p. 153.

Paradigma positivista	Paradigma hermenéutico
Investigación concentrada en la descripción y explicación.	Investigación centrada en el entendimiento e interpretación.
Estudios bien definidos, estrechos.	Estudios tanto estrechos como totales (perspectiva holística).
No obstante, está dirigida por teorías e hipótesis expresadas explícitamente.	La atención de los investigadores está menos localizada y se permite fluctuar más ampliamente.
La investigación se concentra en la generalización y abstracción.	Los investigadores se concentran en generalizaciones específicas y concretas («teoría local») pero también en ensayos y pruebas.
Los investigadores buscan mantener una clara distinción entre hechos y valores objetivos.	La distinción entre hechos y juicios de valor es menos clara; juicios; se busca el reconocimiento de la subjetividad.
Los investigadores se esfuerzan por usar un acercamiento consistentemente racional, verbal y lógico a su objeto de estudio.	El entendimiento previo que, a menudo, no puede ser articulado en palabras o no es enteramente consciente —el conocimiento tácito juega un importante papel.
Son centrales las técnicas estadísticas y matemáticas para el procesamiento cuantitativo de datos.	Los datos son principalmente no cuantitativos.
Los investigadores están desconectados, esto es, mantienen una distancia entre ellos y el objeto de estudio; desempeñan el papel del observador externo.	Tanto distancia como compromiso; los investigadores son actores que también quieren experimentar en su interior lo que están estudiando.
Distinción entre ciencia y experiencia personal.	Los investigadores aceptan la influencia tanto de la ciencia como de la experiencia personal; utilizan su personalidad como un instrumento.
Los investigadores tratan de ser emocionalmente neutrales y establecen una clara distinción entre razón y sentimiento.	Los investigadores permiten tanto los sentimientos como la razón para gobernar sus acciones.
Los investigadores descubren un objeto de estudio externo a sí mismos, más que «crean» su propio objeto de estudio.	Los investigadores crean parcialmente lo que estudian, por ejemplo el significado de un proceso o documento.

De forma parecida, Bergh[5] relaciona el análisis cualitativo con la metodología derivada de la teoría del interaccionismo simbólico iniciado por Cooley, Mead y seguida y elaborada por Blumer, Denzin y tantos otros y cuyo foco central no es otro que «la comprensión subjetiva, así como las percepciones de y a propósito de la gente, de los símbolos y de los objetos» y que el mismo Bergh resume en los siguientes términos:[6]

—Los seres humanos son animales únicos. Lo que los humanos dicen y hacen es derivado de cómo interpretan su mundo social. En otras palabras, la conducta humana depende del aprendizaje más que del instinto biológico. Estos (los humanos) comunican lo que aprenden a través de símbolos, el más común de los cuales es el lenguaje que, a su vez, consta de sonidos y gestos arbitrarios y físicos a los que, de mutuo acuerdo, atribuyen un significado a lo largo del tiempo. La tarea del investigador, en este contexto, estriba en captar la esencia de este proceso para interpretar y captar el sentido atribuido a los diferentes símbolos. En palabras de Blumer[7], considerado su padre fundador, el significado no emana del interior de las cosas mismas, ni procede de los elementos sicológicos de las personas sino que brota de la manera como unas personas actúan con otras frente a las demás cosas. Los significados son productos sociales elaborados a través de la interacción que efectúan las personas en sus actividades. Por consiguiente:

—La interacción humana constituye la fuente central de datos. La capacidad de las personas (empatía) para captar a los demás y sus conductas es un elemento central para entender cómo funciona la interacción. El sentido de una situación y el significado de los actos dependen de cómo los mismos sujetos definen esta situación. Por más que estas definiciones dependen de las estructuras institucionales existentes, de los papeles que desempeñan los individuos y de los objetivos que éstos se proponen, la auténtica definición de la situación proviene de las interacciones sociales (acción con sentido simbólico), de la negociación de definiciones y de la asunción empática de los roles.

—El analisis cualitativo surge de aplicar una metodología específica orientada a captar el origen, el proceso y la naturaleza de estos significados que brotan de la interacción simbólica entre los individuos.

---

5 Bergh, B.L., *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*, Allyn and Bacon, Needham Heights, Massachussetts, 1989, Cap. 1.

6 Bergh, B.L., *Ob. cit.*

7 Blumer, H., S*imbolic Interactionism*, *Perspective and Method,* Prentice Hall, Englewood, 1969.

Menos pronunciada que la anterior es la dicotomía presentada como contraposición entre una perspectiva Emica (fonémica) frente a otra Etica (fonética) en el sentido en el que ambos términos fueron introducidos por Kenneth Pike[8]. En sentido general esta dicotomía hace referencia al reconocimiento que los metodólogos cualitativos conceden a la perspectiva émica frente al olvido que de ella hacen los cuantitativos con su correspondiente preferencia exclusiva a favor de la perspectiva ética. Pike, moviéndose en el ámbito lingüístico, entendía como fonémicas las unidades de sonido que son reconocidas como distintivas y significativas de un lenguaje propio, al paso que llamaba fonéticas a aquellas que pueden reconocerse en un lenguaje transidiomático como elementos de un conjunto universal de sonidos lingüísticos. La perspectiva ética se refiere a las «afirmaciones generalizadas sobre los datos» formuladas por el investigador en función de un conocimiento transcultural, mientras que la émica se refiere a los modelos y patrones que aparecen en una cultura concreta y particular.

El mismo Pike concretó su dicotomía especificando tres de sus elementos.

a) Lo ético es externo (ajeno) por cuanto el investigador las formula colocado fuera de las culturas y comparando unas con otras, al paso que lo émico es interno, doméstico, por cuanto el investigador descubre desde dentro lo específico de una cultura concreta.
b) Lo émico es entendido como un todo y no como un elemento independiente ni aislado de la cultura concreta en la que sucede.
c) Aún siendo real, la dicotomía no es absoluta ni completa, sino parcial y que se complementa mutuamente en su capacidad de descubrir un conocimiento total.

Fuera del ámbito lingüístico y aplicados los términos a la investigación etnográfica y antropológica, la dicotomía de Pike ha sido interpretada y utilizada como una contraposición entre:

a) Lo *universal* de la cultura y lo *particular* de cada cultura.
b) Lo que saben los miembros de una cultura como «insiders», es decir, como *participantes internos* de la misma y lo que conoce el investigador «outsider», es decir, como *explorador ajeno* que se pone en contacto con ella.
c) El dato objetivo, contrastable y neutral y el dato subjetivo, partidista y sesgado, es decir, el hecho social objetivo y el significado personal subjetivo.

---

8 Pike, Kenneth, *Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior*, Institute of Linguistics, Santa Ana, California, 1954.

Conforme a esta dicotomía, la metodología cualitativa representa la concreción metodológica de la perspectiva émica, al paso que la cuantitativa representaría la perspectiva ética. Los métodos cualitativos son los que enfatizan conocer la realidad desde una perspectiva de *insider,* de captar el *significado particular* que a cada hecho atribuye su propio protagonista, y de contemplar estos elementos como *piezas de un conjunto sistemático*. Nada de todo ello es apreciado como importante por la metodología cuantitativa.

La mayoría de los autores, sin embargo, adoptan posturas más funcionales pragmáticamente y menos irreductibles teóricamente, siendo la corriente más numerosa la de aquellos que adoptan una postura irénica que se resume en dos postulados básicos:

a) La metodología cualitativa es tan válida como la cuantitativa y su diferencia estriba en la diferente utilidad y capacidad heurística que poseen, lo que les hace recomendables en casos y situaciones distintas. El acierto del investigador depende no de la metodología que utiliza sino del acierto en aplicarla en aquellos casos específicos para los que está más adaptada.
b) La metodología cualitativa no es incompatible con la cuantitativa, lo que obliga a una reconciliación entre ambas y recomienda su combinación en aquellos casos y para aquellos aspectos metodológicos que la reclamen. Esta combinación recibe el nombre de triangulación y es utilizada cada vez con mayor insistencia.

Frente al «monopolio» de lo científico que, aparentemente, han pretendido arrogarse los métodos cuantitativos, reflejo de una ciencia social positivista, son cada vez más frecuentes las voces que reclaman una «alternativa» científica ajena a una concepción naturalista de la sociología (F. Erickson, 1986, Van Maanen, 1982, 1985, Burrell-Morgan, 1982, Guba, 1978, Hesse, 1980, Spradley, 1979, Taylor-Bogdan, 1984, Lincoln, 1985, Strauss, 1987, Harrison, 1991, Sherman & Reid, 1994). Esta defensa de la alternativa cualitativa de la metodología investigadora refleja, no pocas veces, la impaciencia y el resentimiento de quien se ha visto expulsado y rechazado por los mentores de la ciencia que han estigmatizado a la metodología cualitativa y a sus seguidores como colectivos de científicos de segunda categoría y de aficionados más que de auténticamente profesionales.

Otras veces, en cambio, la apología de las técnicas cualitativas se reviste de fundamentalismo científico y adopta un carácter maximalista que pretende atribuir a la metodología cualitativa una capacidad epistemológica superior (cuando no exclusiva) a la que puede ofrecer el méto-

do cuantitativo. Este manual no asume ninguna de ambas posturas. Entendemos que la iniciación a los métodos cualitativos, no tiene por qué revestir tintes apologéticos ni adoptar actitudes despectivas.

No es fácil explicar los motivos de la aceptación creciente de las técnicas cualitativas entre los investigadores de ciencias sociales tan heterogéneas como la etnografía, antropología, psicología, psiquiatría, sociología, historia, pedagogía,... John Van Maanen cree encontrar hasta siete motivos que contribuyan a explicar esta notable actividad[9].

Motivos de aceptación de las técnicas cualitativas en las CC.SS.

1. En primer lugar las técnicas cuantitativas sufren un proceso de descrédito generalizado al comprobarse la escasa proporción de varianza que consiguen explicar adecuadamente a través de modelos estadísticos cada vez más sofisticados.
2. Las variables clave del método cuantitativo adquieren cada vez más un carácter esotérico, alejado de la realidad social, esquemático y hasta ritual al que se escapa el verdadero contenido social.
3. No obstante, la multiplicidad de las investigaciones cuantitativas, su carácter expresamente replicativo y los renovados modelos de instrumentos de meta-análisis, la comparabilidad real (y por consiguiente, la acumulación de conocimiento), es muy escasa.
4. lgualmente, es muy pobre la validez predictiva de la mayoría de las investigaciones, de manera que prevalecen los estudios ex post facto sobre los que revelan claves de leyes sociales de futuro.
5. El esfuerzo por aumentar la fiabilidad y la validez de los instrumentos estadísticos, se ha traducido en una sofisticación matemática operativa tal que sólo unos pocos iniciados pueden tener acceso a su utilización con conocimiento de su verdadero carácter investigador. La renuncia a tales técnicas (Manova, Mdscal, Network, Markov Chains,...) coloca a la mayoría de los investigadores en una incómoda situación de fuera de juego.
6. Paralelamente, la complejidad relacional del análisis multivariado paraliza cualquier intento de orientación pragmática a la toma de decisiones o a la evaluación práctica de una situación concreta.
7. En contraste marcado, la mayor visibilidad y proximidad a las situaciones reales que propugnan los métodos cualitativos, les confiere un carácter de acercamiento a la verdad de la que carecen las técnicas cuantitativas[10].

---

9 Van Maanen, J., *Qualitative Methodology*, Sage, London, 1983.

10 Erickson, F., «Qualitative Methods in Research on Teaching» en Wittrock, M.C. (eds.) *Handbook of Research on Teaching, , MacMillan, New York*, 1986, pp. 121-122.

Investigación Cualitativa frente a Cuantitativa

Sean o no acertadas estas explicaciones de Van Maanen, como clave de la aceptación difundida de los métodos cualitativos, no podemos caer en el simplismo de que la sociología, lo mismo que otras ciencias próximas, en sus más de cien años de vigencia formal, hayan olvidado esta metodología para abrazar incondicionalmente los parámetros de las ciencias naturales y de la investigación positivista. Sin entrar en más detalles de referencia histórica, baste recordar la persona de *Max Weber en Europa* con su planteamiento metodológico del Verstehen y de Charles H. Cooley en Estados Unidos, con su «Introspección Simpatética»[11] («The Life Study Method as applied on Rural Social Research»). Si Le Play inauguró el estudio de casos, Cooley impulsó el estudio de casos en la Universidad de Chicago donde le acompañaron autores tan conocidos como Herbert Mead o William Thomas.

A decir de Robert A. Nisbet, «Los Obreros Europeos de Frederic Le Play es una obra estrictamente sociológica, el primer trabajo sociológico genuínamente científico del siglo XIX…»[12]. Como se sabe Le Play es el primero en formular el método, luego denominado «Estudios de Casos», a base de observación participada y de comparación sistemática. «Suele tenerse «El Suicidio» de Durkheim, añade Nisbet, como el primer trabajo científico en sociología, pero no disminuye en nada el mérito de Durkheim, el reconocer que, mucho antes que él, la sociología europea, había sabido combinar la observación empírica con la inferencia significativa y llevarla a cabo dentro de los criterios de la ciencia»[13]. «Su excelencia estriba en la combinación del análisis intensivo y extensivo, de lo micro y lo macrosociológico»[14].

Frederick Le Play no fué el único de los grandes sociólogos que utilizó las técnicas cualitativas en sus investigaciones sociológicas. Baste recordar la obra «Comunidad y Sociedad» de Ferdinand Tönnies, «Falkways» de W. Summer, «La Teoría de la Clase Ociosa» de Th. Veblen, «La Etica Protestante y el Espíritu del Capitalismo» de M. Weber, «El Ghetto» de L. Wirth, «El Hombre Marginal» de R. Park, «Los Partidos Políticos» de R. Michels, «El Inmigrante Polaco» de W. Thomas y F. Znanniecki; «La Muchedumbre Solitaria» de L. Riesman. «El Hombre Organización» de W. Whyte, y tantas otras. La Escuela de Chicago en USA o la de Heidelberg en Alemania constituyeron, hace ya muchos años, auténticos santuarios de la metodología cualitativa.

---

[11] Cooley, Charles H., «The Life Study Method as applied on Rural Social Research», *Publications of the American Sociological Society*, Vol. 23, 1928.

[12] Nisbet, R. A., *The Sociological Tradition*, Basic Books, New York, 1966, p. 61.

[13] Nisbet, R.A., *Ob. cit.*, p. 61.

[14] Nisbet, R.A., *Ob. cit.*, p. 62.

Nada permite imaginar que las técnicas cualitativas sean patrimonio de una reciente escuela de investigación social. La investigación cualitativa ha sido utilizada profusamente por los investigadores sociales provenientes de la sociología lo mismo que por los de otros ámbitos tales como la antropología o la psicología. Reflejo en parte de esta riqueza de disciplinas y de investigadores es la multiplicidad de términos. Se le llama en ocasiones «método etnográfico» por la pronta identificación de los etnógrafos con la técnica de la observación participada; se le denomina también «método observacional participante» o «estudio de casos». Otros prefieren calificarlo como método «interaccionista simbólico», «fenomenológico» «interpretativo» o «constructivista», pero la denominación más generalizada sin duda alguna, es la de métodos o técnicas «cualitativos», que es la que nosotros utilizaremos a lo largo de esta obra[15].

La diversidad de términos para denotar la naturaleza de los métodos cualitativos se debe, en realidad, a la propia disparidad de los mismos. Para unos el carácter cualitativo destaca en contraposición al cuantitativo que domina a otros métodos y técnicas, tanto de recogida como de análisis de datos. De forma bastante simplista suele identificarse la metodología cualitativa con el uso de las palabras, las descripciones, las viñetas y los relatos, en contraposición al uso de los números, las tablas, los tests de significación y los modelos estadísticos. En otros casos se identifica como cualitativo a todo modo de recoger información que, a diferencia de los sondeos de masas o los experimentos de laboratorio, use variables discretas, formule cuestiones abiertas poco estructuradas y trabaje con hipótesis poco elaboradas operacionalmente[16].

En no pocos casos también se concibe a los métodos cualitativos como un recurso de primer nivel de acercamiento a la realidad para, en un segundo nivel, llevar a cabo una verdadera investigación con rigor y profundidad metodológicas. Se identifica la técnica cualitativa como una investigación en contexto de descubrimiento que sirve de puente para la verdadera investigación, en contexto de comprobación rigurosa y precisa.

---

15 Erickson, F., *Ob. cit.*, pp. 119-122.

16 Denzin y Lincoln (*Ob. cit.*) sugieren que el análisis cualitativo se ha ido desarrollando a través de cinco períodos históricos a partir de 1900 y que sucesivas teorizaciones epistemológicas se han ido entrecruzando con todos ellos de tal forma que, en el presente, se intercambian unas con otras de manera simultánea. El análisis cualitativo, de este modo, llega a significar diferentes cosas para cada uno, si bien puede encontrarse una base más o menos común general a dos o más de ellos consistente en un planteamiento natural e interpretativo de la investigación, acompañada ésta de múltiples métodos concretos. «La investigación cualitativa, como conjunto de prácticas interpretativas, no privilegia ninguna metodología. No posee ninguna teoría, ni paradigma, ni conjunto de métodos que sea específicamente suyos». (p. 2).

La mayoría de los apologistas de las técnicas cualitativas prefieren ver a éstas como el único instrumento para captar el significado auténtico de los fenómenos sociales, en contraposición a las cuantitativas que captarían los hechos sociales sin penetrar en su sentido profundo. En palabras de Erickson: «El método interpretativo es un intento de combinar un análisis intenso de detalles finos de la conducta y su significado, en la interacción social de cada día, con análisis del contexto social más amplio (el campo de las influencias sociales) dentro del cual ocurre la interacción personal»[17].

Frente a esta descripción un tanto rosada y romántica, John Van Maanen prefiere elaborar una definición que caracterice estas técnicas en términos de un conjunto de principios o postulados cuasi-axiomáticos más bien que de prácticas técnicas, por cuanto que, si algo caracteriza a la investigación cualitativa, es la insistencia en utilizar múltiples fuentes de datos más que su dependencia de una sola fuente. Una definición que se reduzca a sólo las técnicas no abarca todo el mundo de utilizaciones a las que se aplica esta denominación[18].

Estos principios-guía de investigación cualitativa, reclaman básicamente la observación de primera mano del desarrollo de los fenómenos sociales. De este punto de partida fundamentalmente se siguen una serie de consignas de procedimiento que pueden resumirse en las siguientes máximas de investigación:

—*Introducción analítica:* El trabajo cualitativo comienza con la observación detallada y próxima a los hechos. Se busca lo específico y local dentro de lo cual pueden o no descubrirse determinados patrones. Cuanto menos atado a un modelo teórico concreto esté

---

[17] Erickson, F., *Ob. cit.*, p. 120.

Frente a ellos no faltan, sin embargo, quienes abogan por una integración de ambas metodologías. W. Reid («Reframing the Epistemological Debate» en Sherman, E. & Reid, W., *Qualitative Research in Social Work*, Columbia Univ. Press, New York, 1994, p. 477) sostiene que es preciso redefinir lo que entendemos por metodología de la investigación de manera que la metodología cualitativa sea parte, y no quede aparte, de ella. En su opinión, «la metodología cualitativa debe ser entendida como una herramienta al alcance de todo investigador. La misma epistemología puede abarcar ambas metodologías. De esto modo, el problema de si usar o no los métodos cualitativos y en qué medida utilizarlos se reduce a una pura cuestión metodológica. No sólo son compatibles ambos enfoques, sino que ejercen funciones complementarias en la búsqueda del conocimiento. Las fortalezas del uno tienden a ser las debilidades del otro», y continúa: «La metodología cuantitativa puede suministrar afirmaciones más exactas sobre el grado de relación entre diversas variables, medidas precisas de los fenómenos que se prestan ellos mismos a la cuantificación, y puede suministrar bases de datos más amplias para la generalización. La cualitativa, por su parte, es más capaz de describir el funcionamiento de los sistemas sociales de manera holística, de tener en cuenta los factores contextuales, de detectar fenómenos elusivos y generar descripciones más completas como base para la generalización» .

[18] Van Maanen, J., *Ob. cit.*, p. 15.

un investigador, tanto mejor será su condición para encontrar datos ideales. Las generalizaciones serán elaboradas sólo tentativamente a partir de los datos recogidos y en función de su capacidad específica para interpretarlos.

—*Proximidad:* Se da especial importancia a la observación de los casos concretos y del comportamiento de los individuos en las actividades que a ellos mismos les interesan.

—*Comportamiento ordinario:* El mundo cotidiano de la vida ordinaria es el marco en el que se plantean los problemas dignos de investigación a los que se atribuye mayor importancia que a los problemas que alteran esta rutina social.

—*La estructura como requerimiento ritual:* La investigación tiene que descubrir la estructura, no imponerla, reconociendo los significados y los contextos en los que sus actos resultan situacionalmente relevantes. No existe ni un orden social natural o fundamental que no deba ser explicado como resultado arbitrario de la costumbre, las circunstancias concretas o la interacción social.

—*Focos descriptivos*: Los núcleos de interés no son otros que los fenómenos recurrentes en un tiempo y espacios concretos. El descubrimiento y la exposición son objetos de investigación más importantes que la explicación y la predicción.

Reconociendo que ni un elenco de técnicas concretas ni una serie de postulados axioma, son suficientemente explícitos para establecer sin ambigüedades su contenido, Van Maanen presenta de este modo su visión de los métodos cualitativos. «La etiqueta métodos cualitativos no tiene significado preciso en ninguna de las ciencias sociales. A lo más, puede ser visto, como un término paraguas que cubre una serie de técnicas interpretativas que pretende describir, descodificar, traducir y sintetizar el significado, no la frecuencia, de hechos que acaecen más o menos naturalmente en el mundo social. Investigar de manera cualitativa es operar símbolos lingüísticos y, al hacerlo así, intentar reducir la distancia entre indicado e indicador, entre teoría y datos, entre contexto y acción. Los materiales brutos del estudio cualitativo se generan en vivo, próximos al punto de origen. Aunque el uso de métodos cualitativos no impide el recurso a la lógica del empirismo científico, es más verosímil la preferencia por la lógica del análisis fenomenológico dado que los investigadores cualitativos tienden a considerar los fenómenos sociales como particulares y ambiguos, más bien que como replicables y claramente definidos»[19].

---

19 Van Maanen, J., *Ob. cit.*, p. 9.

Hablar de métodos cualitativos, en definitiva, es hablar de un estilo o modo de investigar los fenómenos sociales en el que se persiguen determinados objetivos para dar respuesta adecuada a unos problemas concretos a los que se enfrenta esta misma investigación. Una manera de expresar la peculiaridad de los métodos cualitativos frente a los cuantitativos es la de reconocer como tales a aquellos modos de investigar en los que se den las cinco características siguientes o, al menos, alguna de ellas.

Características de los métodos cualitativos

— En *primer lugar*, el objeto de la investigación. Si una investigación pretende *captar el significad*o de la cosas (procesos, comportamientos, actos) más bien que *describir los hechos sociales*, se puede decir que entra en el ámbito de la investigación cualitativa. **Su objetivo es la captación y reconstrucción de significado.**

— En *segundo lugar*, si una investigación utiliza primariamente el lenguaje de los *conceptos y las metáforas* más bien que el de los números y los test estadísticos, el de la viñetas, la narraciones y las descripciones más bien que el de los algoritmos, las tablas y las fórmulas estadísticas, entra en el ámbito de los métodos cualitativos. **Su lenguaje es básicamente conceptual y metafórico.**

— En *tercer lugar*, si prefiere recoger su información a través de la observación reposada o de la entrevista en profundidad más bien que a través de los experimentos o de las encuestas estructuradas y masivas, entra en el ámbito de la metodología cualitativa. **Su modo de captar la información no es estructurado sino flexible y desestructurado.**

— En *cuarto lugar*, si en lugar de partir de una teoría y unas hipótesis perfectamente elaboradas y precisas prefiere partir de los datos para intentar reconstruir un mundo cuya sistematización y teorización resulta difícil, entra en el ámbito de la metodología cualitativa. **Su procedimiento es más inductivo que deductivo.**

— En *quinto lugar,* si, en vez de intentar generalizar de una muestra pequeña a un colectivo grande cualquier elemento particular de la sociedad, la investigación pretende captar todo el contenido de experiencias y significados que se dan en un solo caso, ésta entra en el ámbito de la metodología cualitativa. **La orientación no es particularista y generalizadora sino holística y concretizadora.**

Los métodos analíticos se marcan unos objetivos concretos que consisten en descubrir la estructura específica de lo que ocurre en la realidad, frente al descubrimiento de las leyes generales o distribuciones masivas que con tanto ahínco intentan averiguar los promotores de los métodos cuantitativos. Se buscan más los significados atribuidos por los

actores particulares en situaciones concretas a los hechos más que la realidad de estos mismos hechos. La tarea que se fijan a sí mismos estos métodos es la de captar el significado completo de los universales concretos que se dan en cada fenómeno social.

La tecnología cualitativa implica un estilo de investigación social en el que se da una insistencia especial en la recogida esmerada de datos y observaciones lentas, prolongadas y sistemáticas a base de notas, baremos, records, ejemplos, grabaciones,... Lejos de ser una actividad unidimensional y lineal, el análisis cualitativo opera en dos dimensiones y de forma circular. No sólo se observan y graban los datos, sino que se entabla un diálogo permanente entre el observador y lo observado, entre inducción (datos) y deducción (hipótesis), al que acompaña una reflexión analítica permanente entre lo que se capta del exterior y lo que se busca cuando se vuelve, después de cierta reflexión, de nuevo al campo de trabajo. En todo momento este intercambio de fuera a dentro y del observador al campo de observación adquiere una estructura zigzagueante en la que se impone una flexibilidad completa para cambiar, en cualquier momento, la hipótesis orientada de trabajo, la fuente de información, la línea de interpretación.

Estos objetivos no son otra cosa que la respuesta al planteamiento de orden epistemológico que básicamente adopta todo análisis cualitativo, para el cual la razón de ser de la investigación social consiste en responder a cuestiones tales como ¿qué sucede específicamente en cada acción? ¿qué sucede en este marco concreto? ¿qué significan estas acciones para los actores en el momento que acaecen? ¿cómo se organizan culturalmente los actores? ¿cómo están presentes unos y otros? ¿cómo se relacionan estos sucesos, como un todo, con niveles culturales y sociales más amplios? ¿cómo se compara la vida cotidiana de este caso con la de otros casos?

Tal vez sea el descubrimiento de significados la nota que mejor resume las razones que legitiman, en opinión de sus promotores, el uso de los métodos cualitativos frente al de los cuantitativos. No obstante, aún reduciéndolos a este denominador común, no se puede hablar de uniformidad completa en la familia cualitativa. Dos familias, al menos, se disputan la ortodoxia de la metodología cualitativa.

—*Por un lado,* están los autores que, proviniendo directamente de la etnografía, la antropología y el interaccionismo simbólico, mantienen que el auténtico significado de los actos es conocido, privilegiada y primariamente, por los propios actores. De ahí la insistencia en técnicas tales como la observación participada o la entrevista en profundidad desde Malinowski y Blumer hasta

Spradley, y desde Le Play hasta Taylor y Pettigrew, para captar la realidad *tal como la ven, la viven y la construyen los propios individuos*[20].

—*Por otro lado,* aparecen los que, proviniendo más directamente de la sociología y la etnometodología, reservan para el investigador propiamente dicho, la capacidad de una interpretación más completa y genuina. Para estos autores, desde Max Weber a Cicourel y desde E. Goffman hasta Schwartz y Jacobs, es más acertado un planteamiento de sociología formal que, en contraste con la etnografía, examine a los individuos y los grupos desde fuera, enfocando las minucias de la vida cotidiana, las trivialidades que definen mucho de la cualidad y el ambiente del mundo social, esto es, el sentido común de la vida cotidiana[21].

El pez en el agua, el muchacho enamorado o el sexista entre quienes piensan como él, carecen de perspectivas suficientes para captar las cosas que les están más próximas, por lo que, como pretende la etnometodología de Garfinkel o Cicourel o la escuela de las autobiografías asistidas de Harré y De Walle, sólo un investigador experto en «rupturas» y «negociaciones» es capaz de captar el verdadero significado de un comportamiento con más comprehensión que el propio sujeto[22].

Esta doble corriente guarda una vaga relación con la tendencia a investigar, dentro de una perspectiva macrosociológica de los interiorizadores y una microsociología de los observadores externos. No es éste el lugar de examinar lo que de propio presenta cada una de estas escuelas de investigación ni tampoco de resumir sus elementos comunes. Solamente destacaremos, como más relevantes:

a) el énfasis en estudiar los fenómenos sociales en el propio entorno natural en el que ocurren,
b) la primacía de los aspectos subjetivos de la conducta humana sobre las características objetivas,
c) la exploración del significado del actor,
d) la predilección por la observación y la entrevista abierta (enfocada, en profundidad,...) como herramientas de exploración, y, finalmente,

---

[20] Spradley, J., *Participant Observation*, Holt, Rinehart, New York, 1980.

[21] Dabbs, J.R., Van Maanen, J. & Faulkner, R., *Varieties of Qualitative Research*, Sage, London, 1982, p. 33.

[22] Harré, R., *Social Being*, Basil Blackwell, Oxford, 1979.

e) el uso del lenguaje simbólico (las «descripciones espesas» de Geerth) más bien que el de los signos numéricos (la estadística).

Estos cinco elementos más o menos comunes a todos los planteamientos de investigación cualitativa no les impiden abarcar un indeterminable aglomerado de tópicos tales como: análisis fenomenológico, estructuras de legitimación, esquemas de interpretación, teoría cultural, antropología cultural, aprendizaje experimental, comunicación simbólica, ambientes recreados, estrategias de ruptura, negociación de significado,...

Todo ello, aunque sin pretender establecer unas fronteras rígidas y estables, que no existen, entre los métodos cualitativos y los cuantitativos, podría sintetizarse, no sin cierta imprecisión, concluyendo que:

—Los métodos cualitativos estudian significados intersubjetivos, situados y construidos, y los métodos cuantitativos analizan hechos objetivos, existentes y sometidos a leyes y patrones generales.
—Los métodos cualitativos eligen la entrevista abierta y la observación directa, al paso que los cuantitativos prefieren el experimento y el cuestionario estandarizado.
—Los métodos cualitativos estudian la vida social en su propio marco natural sin distorsionarla ni someterla a controles experimentales, los métodos cuantitativos apresan la realidad sometiéndola a controles que permitan un estudio alambicado y filtrado de adherencias contaminantes.
—Los métodos cualitativos eligen la descripción espesa y los conceptos comprensivos del lenguaje simbólico, los cuantitativos, por su parte, prefieren la precisión matemática y los modelos estadísticos de la codificación numérica.

Bases teóricas

La lucha permanente que se libra en sociología, no menor que en otros ámbitos del mundo intelectual, entre defensores y oponentes de las matemáticas, explica gran parte de la diatriba que enfrenta los partidarios de los métodos cualitativos a los de los cuantitativos. En este caso concreto, como en el más general de la teoría del método científico, los matemáticos se presentan a sí mismos, en la línea de la filosofía positivista, como los únicos en aplicar correctamente el verdadero método científico. Todo aquel que no recurra al lenguaje matemático queda automáticamente estigmatizado como no científico.

Lejos de arredrarse ante el auge que los métodos cualitativos parecen ir cobrando, los matemático-estadísticos se resisten a cualquier conce-

sión frente a sus rivales metodológicos. Arrogándose para sí mismos una técnica —la única— capaz de mantener la «objetividad» y la «neutralidad» necesarias en todo trabajo científico, así como la «precisión» y la «replicabilidad» imprescindibles para poder presumir de fiabilidad investigadora, no tienen empacho en achacar a las técnicas cualitativas su dependencia ideológica, su ambigüedad y falta de precisión, la simplicidad formal y estructural de sus modelos relacionales carentes de toda sofisticación matemática.

Los investigadores cualitativos, por su parte, lejos de arredrarse ante el desprecio corporativo de los matemáticos, esgrimen sus programas en forma de análisis interpretativos, históricos, estructuralistas, fenomenológicos, etnometodológicos, configuracionales,... acusando a sus oponentes de un formulismo irrelevante que, lejos de aproximarles a la realidad social, les aleja progresivamente de ella convirtiendo sus sofisticados modelos estadísticos en pura jerga, carente de todo contenido y al margen de cualquier problemática teórica o práctica de las que afrontan las verdaderas ciencias sociales. Como testimonio de esta postura militante podría citarse a Rom Harré cuando escribe:

> «Podría argumentarse que los métodos «empíricos» ya existen en la Psicología Social experimental y en los métodos «masivos» de la Sociología. Sin embargo, ninguna de las dos metodologías es aceptable, dadas las severas críticas a las que se han sometido el método experimental en la Psicología Social y el muestreo de datos como un método de Sociología»[23].

Para Harré la simple suposición de que los datos sociales son separables (y por consiguiente, manipulables, medibles y calculables) resulta inválida e inadmisible de entrada. No es menos criticable el olvido de las intenciones y creencias de los actores al margen de las fuerzas físicas intervinientes así como la inferencia al individuo de las probabilidades grupales. Las falacias de unos datos ya sustancialmente inválidos. Esta postura tan extrema no es la única, ni siquiera la más difundida entre los usuarios de los métodos cualitativos. Son muchísimos los que, de una forma o de otra, abogan por una negociación entre ambas metodologías. Frente a ella escribieron su conocido alegato T.D. Cook y Ch. Reichardt, en el que afirman:

> «La conceptualización de los tipos de métodos como antagónicos puede muy bien estar llevando por mal camino, tanto el debate como la

---

23 Harré, R., *Ob. cit.*, p.118.

práctica metodológica actual. En nuestra opinión constituye un error de perspectiva paradigmática que promueve esta incompatibilidad... entre los métodos cualitativos y cuantitativos».

Para Cook y Reichardt este uso conjunto de dos metodologías diferentes, lejos de dificultar o empobrecer una investigación, la potencian:

a) posibilitando la atención a los objetivos múltiples que pueden darse en una misma investigación,
b) vigorizándose mutuamente brindando puntos de vista y percepciones que ninguno de los dos podría ofrecer por separado,
c) contrastando resultados posiblemente divergentes y obligando a replanteamientos o razonamientos más depurados.

Más enfáticamente todavía, Robert Faulkner[24] aboga por una obligada combinación de ambas metodologías porque:

a) «Actualmente tenemos una enferma división del trabajo en el estudio de la organización social... esta vigorosa balcanización significa que los métodos, diseños y cuestiones nuevas e innovadoras, rara vez encuentran oportunidad de interpolenización»
b) Por este motivo conviene practicar la triangulización y el uso complementario de ambas metodologías.

Sin embargo esta solución a la polémica existente entre ambos tipos de técnicas es más aparente que real puesto que, si bien aboga por el uso conjunto de ambas, no resuelve el problema de fondo que a menudo enfrenta a ambas tendencias.

Por un lado, la aplicación conjunta de ambas técnicas, es decir, la triangulación como suelen llamarla R. Faulkner y otros autores, parece más el resultado de un pacto desigual en el que los métodos cualitativos son aceptados el club de la ciencia *a costa de resignarse* a ejercer un papel secundario frente a las técnicas cuantitativas[25]. En efecto, se atribuye a las técnicas cualitativas la tarea de «descubrir aspectos y problemas cuya *comprobación científica* queda reservada a las cuantitativas». Se concede, igualmente, a las cualitativas una mayor proximidad a la realidad social, lo que se traduce en una mayor probabilidad de validez, pero *cuya fiabilidad* sólo podrá quedar garantizada tras la aplicación de las técnicas cuantitativas.

---

[24] Faulkner, R., Dabbs, J.R. & Van Maanen, J., *Ob. cit.*, p. 74.
[25] Faulkner, R. et al. *Ob. cit.*, p. 74.

El defender que las cualitativas son unas técnicas más sensibles que sirven para un primer momento de investigación, que pueden ser completadas y deben ser corroboradas con técnicas cuantitativas, equivale a decir que, entre ambas, sólo existe una diferencia «tecnológica». Se confirma así la sugerencia de Douglas: «Dado que todos los métodos de investigación acarrean costos y beneficios, y, dado que difieren grandemente en sus particulares costos y beneficios, el investigador encuentra que, de ordinario, lo más provechoso es utilizar una combinación o mezcla de métodos»[26]. Más incisivo todavía, W. Harrison[27] no duda en sostener que «un número de señales indican que la integración cuantitativo-cualitativo es, no sólo posible, sino, además, inevitable»[28]. Harrison encuentra cuatro fuerzas que hacen inevitable esta integración de ambas metodologías: la inseparabilidad de los métodos de investigación, el ámbito de comprensión progresivamente más amplio, el desarrollo de los currículums personales de los investigadores mismos y la legitimidad científica de las perspectivas postmodernistas[29].

Por otro lado, R. Emerson prefiere reconocer que existe una *discontinuidad teórica* entre métodos cuantitativos y cualitativos y que las diferencias entre ambos afectan al contenido de la investigación más que a simples problemas de procedimiento[30]. R. Collins observa que «el gran error es ver la estadística simplemente como un método neutral, ya que, como tal, está contaminada de presupuestos teóricos ocultos»[31]. Más aún, no hay manera de probar estadísticamente la validez de un modelo estadístico. Para ello necesitaríamos otros métodos o criterios de validez.

Nuestra opinión general es que, a pesar de la ambigüedad que fija la frontera entre ambas, se puede hablar de dos grandes estilos o tipos de metodología, cada uno de ellos basado en determinados presupuestos, técnicas y prácticas cuyo conjunto constituye un cierto aparato teórico y se orienta y aplica a problemas específicos, utiliza técnicas y lenguajes específicos, que tal vez no sean ni únicos ni exclusivos, pero sí capaces de lograr las metas prefijadas propias.

---

[26] Douglas, J., *Investigative Social Research*, Sage, Beverly Hills, 1981, p. 30.

[27] Harrison, W., «The Inevitability of Integrated Methods» en Sherman, E. & Reid, W., *Ob. cit.*, pp. 409-421.

[28] Harrison, W., *Ob. cit.*, p. 411.

[29] Harrison, W., *Ob. cit.*, p. 412.

[30] Emerson, R., 1988, p. 120.

[31] Collins, R., «Statistics versus Words» en *Sociological Theory*, Jossey Bass, San Francisco, 1984, p. 331.

Resumimos a continuación, el contraste teórico entre estos dos estilos a los que, por razones de simplicidad, llamaremos cuantitativo positivista y cualitativo-interpretativo.

1. *El método cuantitativo positivista* se basa en la teoría positivista del conocimiento, la cual, modelada prácticamente en el esquema de las ciencias naturales, intenta describir y explicar los eventos, procesos y fenómenos del mundo social, de forma que se puedan llegar a formular las generalizaciones que existen objetivamente.
2. La búsqueda de estas generalizaciones o explicaciones sistemáticas debe apoyarse en evidencias empíricas. Son estas evidencias las que llevan al análisis de las relaciones empíricas, base de toda explicación sistemática, cuyo estudio da lugar a cuatro tipos básicos de explicación: el deductivo, inductivo, teleológico (funcional) y el genético.
3. Toda esta búsqueda presupone la existencia previa de unas regularidades básicas que se pueden expresar en forma de leyes o relaciones empíricas.
4. De ahí que se fomenten las técnicas estandarizantes de los experimentos controlados y de los sondeos masivos.
5. Como reflejo de la confianza en la evidencia empírica se ha dado particular insistencia a la fiabilidad y la validez de esta búsqueda. Entendiendo ambas en el sentido de que las evidencias empíricas son reproducibles y replicables.
6. El método cuantitativo insiste en el conocimiento sistemático comprobable y comparable, medible y replicable.
7. En definitiva, este método es fiable y válido en tanto en cuanto se acepta su postulado básico de que:

   —el mundo social constituye un sistema
   — de regularidades empíricas y objetivas,
   —observables, medibles, replicables y predecibles mentalmente.

Ahora bien, si se pone en duda el postulado 7, la validez y la legitimidad de los métodos positivistas resultan muy problemáticos, dado que:

—Se cuestiona la neutralidad y la objetividad de las observaciones empíricas que son vistas, en cambio, como resultado de la ideología y de la artificialidad de las construcciones de los actores sociales.

—La técnica positivista, en efecto, más que como herramienta de descripción, aparece como mecanismo de interpretación que perpetúa el mito de la objetividad, no su práctica real.

—El llamado proceso de investigación científica (observación-medida-análisis) se transforma en un ejercicio de percepción planificado de antemano, y sus resultados se convierten en una réplica del modo construido de ver la realidad.
—En definitiva, el método positivista depende de sus propios instrumentos y capta solamente una parte de la realidad (lo mismo que un sismógrafo capta fuerza y epicentro del seísmo), pero no capta «otras» también reales y observables.
—Una vez que se reconoce que el fenómeno social es más amplio que el contenido que un diseño positivista puede aprehender, queda clara la limitación del conocimiento adquirido por este planteamiento metodológico y se abre la puerta para el intento de búsqueda y utilización de «otras» técnicas de investigación. Una de estas técnicas alternativas la constituye la metodología cualitativa.

Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados.

Por ello, *las técnicas cualitativas buscan:*

1. Entrar dentro del proceso de construcción social, reconstruyendo los conceptos y acciones de la situación estudiada, para
2. Describir y comprender los medios detallados a través de los cuales los sujetos se embarcan en acciones significativas y crean un mundo propio suyo y de los demás.
3. Conocer cómo se crea la estructura básica de la experiencia, su significado, su mantenimiento y participación a través del lenguaje y de otras construcciones simbólicas.
4. Recurriendo por ello a descripciones en profundidad, reduciendo el análisis a ámbitos limitados de experiencia, a través de la inmersión en los contextos en los que ocurre.
5. Los surveys, las investigaciones estandarizadas comparativas, los experimentos de laboratorio, las relaciones entre las medidas, son en este caso más o menos extremo, inútiles o rechazados por la necesidad que siente el investigador de hacerse sensible al hecho de que el sentido «nunca puede darse por supuesto» y de que «está ligado esencialmente a un contexto».

En términos menos operacionales y más epistemológicos, se puede decir que:

—Un mismo fenómeno cambia de sentido en diferentes situaciones por lo que el método positivista encuentra problemas, dado que da

por supuestas construcciones sociales que el método cualitativo interpretativo ve, de entrada, como problemáticas.

—Ambos métodos, por supuesto, intentan generalizar sus hallazgos y descubrimientos pero, frente a la generalización sistemática y descontextuada de los métodos cuantitativos, los cualitativos lo pretenden mediante un modo más bien evocativo y provocador.

—La vida cotidiana es invisible y lo familiar pasa desapercibido hasta que es convertido en extraño para ser documentado sistemáticamente.

—El sentido del actor es un elemento presente y activo en la vida social, pero no en la naturaleza, lo que obliga a una atención constante a las reintegraciones y los cambios de sentido situacionales.

—La predicción y el control en la tradición de la ciencia natural no es posible en la vida social, donde la causa está mediatizada por sistemas de símbolos que interfieren (o pueden hacerlo) en cada momento. Por este motivo, la investigación cualitativa mantiene que la explicación causal, en el ámbito de la vida social, no puede apoyarse en similaridades observadas en conductas precedentes y subsiguientes, incluso si las correlaciones entre ambas conductas son muy altas.

—Lo esencial en la investigación cualitativa es el análisis objetivo del significado subjetivo. Este significado subjetivo es el que preside el comportamiento de los individuos cuando éstos actúan «en función de los otros», los cuales forman así, parte de la «ecología social del ego».

—Dicha ecología está estructurada en «patrones» que consolidan lo que llamaremos las definiciones más o menos oficiales de los mores, costumbres, medio ambiente o ecología social en la que operan los significados en acción.

—Significados que, en parte, son a) locales, dado que son propios de cada individuo o conjunto de individuos (las microculturas de los grupos naturales) y propios de la actuación de cada momento (las situaciones sociales). La historia no siempre se repite. Y, en parte, son b) No locales, dado que, no sólo se construyen en cada situación, sino que, además, pueden ser aprendidos de otros (interacción social) y heredados (el idioma, la religión).

Los significados pueden ser creados (uso original), usados (repetidos), aprendidos y heredados. Esta complejidad y dinamicidad de los significados sociales impide que las microculturas sean simplemente estáticas. Su propia dinamicidad hace que las semejanzas de compor-

tamiento resulten superficiales en comparación con el dinamismo de utilización, aprendizaje, y creación de sentidos que operan continua, local e individualmente[32]. De ahí que más bien que lo general y común, cobre relevancia lo específico y local. Lo que no significa desinterés por los «universales» abstractos del método positivista, sino más bien, una atención específica por los «universales concretos». De todo ello se sigue que la controversia entre métodos cuantitativos y métodos cualitativos se desarrolle, dentro de su ambigüedad y falta de precisión, apoyada en cuatro niveles o distinciones. Los cualitativos, en efecto:

a) Recurren a una *metodología de naturaleza idiográfica y evocativa* frente a la nomotética y sistematizadora de los cuantitativos.
b) Parten de una visión de la *naturaleza humana de carácter voluntarista y autodeterminante* frente a la determinista y esencialista de los segundos.
c) *Los postulados del positivismo filosófico* prevalecen en la metodología cuantitativa mientras que estos mismos postulados de índole epistemológica son puestos en duda por la cualitativa.
d) *La metodología cualitativa presume de un mayor realismo* social de contenido frente a un sesgo nominalista en el que supuestamente cae la cuantitativa.

Los Autores Clásicos

Pudiera pensarse que esta controversia cuantitativa-cualitativa habría que interpretarla más como resultado de experiencias o de preferencias personales que de convicciones teóricas, y que el entrenamiento profesional y la práctica del oficio, pesan más que los planteamientos filosóficos o la adscripción a escuelas diferentes de pensamiento. Sin negar que tal influjo existe, es preciso reconocer que existe una base teórica lo suficientemente sólida como para poder pasarla por alto.

Dos autores clásicos, Emile Durkheim en Francia y Max Weber en Alemania protagonizaron posturas encontradas, por no decir irreconciliables, a este respecto y pueden servirnos de ejemplo para entender la diferencia entre ambos modos de investigar. Una de estas bases, en efecto, estriba en la discusión en torno a cuál debe ser el objeto específico propio de la Sociología y la correspondiente metodología para abordarlo. Ambos autores ponen de manifiesto que, para poder hablar de la existencia de

32 Erickson, *Ob. cit.*, pp. 125-130.

una ciencia, en este caso, la sociología, siempre han de concurrir dos condiciones, a saber, la existencia de un objeto científico, y de un método científico. En el momento de intentar demostrar que la Sociología es una ciencia, ambos autores discrepan claramente en cuáles son este objeto y este método de la sociología.

Emile Durkheim	**Max Weber**
Los Hechos Sociales	La Acción Social
Así, llegamos a representar con precisión el dominio propio de la Sociología. Abarca sólo un grupo determinado de fenómenos. Se reconoce un hecho social en el poder de coerción extrema que ejerce o puede ejercer sobre los individuos, y la presencia de este poder se reconoce a su vez por la existencia de una sanción determinada, por la resistencia que el hecho opone a toda actividad individual que pretende violentarlo. Es posible definirlo también por la difusión que exhibe en el interior del grupo, siempre que, de acuerdo a las observaciones anteriores, se tenga cuidado en agrupar, como segunda característica esencial, que existe independientemente de las formas individuales que adopta al difundirse. Llamamos Hecho social a todo modo de hacer, fijo o no, que puede ejercer sobre el individuo una imposición exterior, o también que es general en la extensión de una sociedad dada, al mismo tiempo que posee existencia propia, independientemente de sus manifestaciones individuales[33].	Debe entenderse la Sociología como una ciencia que pretende entender, interpretándola, la acción social, para, de esa manera, explicarla causalmente en su desarrollo y efectos. Por acción debe entenderse una conducta humana (bien consista en un hacer externo o interno, bien en un omitir o permitir) siempre que el sujeto o los sujetos enlacen a ella un sentido subjetivo. Por sentido entendemos el sentido mentado y subjetivo de los sujetos de la acción. En modo alguno se trata de un sentido «objetivamente justo» o «verdadero» metafísicamente fundado. Aquí radica precisamente la diferencia entre las ciencias empíricas de la acción, la sociología y la historia, frente a toda ciencia dogmática, jurisprudencia, lógica, ética, estética, las cuales pueden investigar en sus objetos el sentido justo y válido. La acción social, por tanto, es una acción en donde el sentido mentado por un sujeto o sujetos está referido a la conducta de otros, orientándose por ésta en su desarrollo[34].

[33] Durkheim, E., *Las Reglas del Método Sociológico*, Morata, Madrid, 1974, pp. 33-43.
[34] Weber, M., *Economía y Sociedad*, FCE, México, 1964, pp. 5-12.

Emile Durkheim	Max Weber
Estadística	Verstehen

Algunos de estos modos de actuar o de pensar adquieren, como consecuencia de la repetición, una suerte de consistencia que los precipita, por así decirlo, y los aísla de los hechos particulares que los reflejan. De este modo adquieren un cuerpo, una forma sensible que les es propia y constituyen una realidad sui generis muy distinta de los hechos individuales que los manifiestan... Ninguno de ellos se reproduce en su integridad en las aplicaciones de los particulares pues aún es posible que existan sin que se las aplique realmente.

En el caso mismo en el que no se ofrece a la observación, a menudo es posible realizarla con la ayuda de ciertos artificios de carácter metodológico; y aún es indispensable realizar esta operación, si se quiere separar el hecho social de todo lo que está mezclado con él, para observarlo en estado de pureza.

Así hay ciertas corrientes de opinión que nos impulsan, con desigual intensidad, de acuerdo con las épocas y países... en este caso estamos en presencia de hechos sociales. A primera vista parecen inseparables de las formas que adoptan en los casos particulares.

Pero la estadística nos ofrece el medio apropiado para aislarlos. En efecto, están representados con cierta exactitud en las tasas de natalidad, matrimonio... Pues, como cada una de estas cifras incluye indistintamente todos los casos particulares, las circunstancias individuales (que pueden representar cierto papel en la producción del fenómeno) se neu-

Toda interpretación, como toda ciencia en general, tiende a la evidencia. La evidencia de comprensión puede ser de carácter racional (lógica, matemática) o empático (afectiva, receptivo-artística).

En el dominio de la acción, es racionalmente evidente lo que se comprende intelectualmente de un modo diáfano y exhaustivo de «conexión de sentido». Y hay evidencia empática de la acción cuando se revive plenamente la «conexión de sentimientos» que se vivió en ella.

Racionalmente comprensibles son ante todo las conexiones significativas contenidas en las proposiciones lógicas y matemáticas. Por el contrario, muchos de los «valores» y «fines» de carácter último que parecen orientar la acción de un hombre no los podemos comprender a menudo, con plena evidencia, sino tan sólo en ciertas circunstancias, captarlos intelectualmente, pero tropezando con dificultades crecientes para poder revivirlas por medio de la fantasía empática, a medida que se alejan radicalmente de nuestras valoraciones últimas.

Muchos afectos reales y las reacciones irracionales (desde el punto de vista de la acción racional con arreglo a fines) derivados de ellos, podemos revivirlos afectivamente de modo tanto más evidente cuanto más susceptibles seamos de esos mismos afectos, y en todo caso aunque excedan en absoluto por su intensidad a nuestras posibilidades, podemos comprenderlos empáticamente en su sentido y calcular intelectualmente sus efectos sobre la acción.

tralizan mutuamente y no contribuyen a determinarlo.

La estadística expresa cierto estado del alma colectiva. Tal es el carácter de los fenómenos sociales, desembarazados de todo elemento extraño.

Explicar significa, de esta manera, para la ciencia que se ocupa del sentido de la acción, algo así como: captación de la conexión de sentido en que se incluya una acción ya comprendida de modo actual, a tenor de su sentido subjetivamente mentado.

Emile Durkheim

Los tipos sociales

Reconocemos que entre la multitud confusa de las sociedades históricas y el «concepto único, ideal de la humanidad, hay intermediarios. Nos referimos a las especies sociales.

En la idea de especie se encuentran reunidas la realidad exigida por toda investigación científica y la diversidad que los hechos nos ofrecen... Pero ¿cómo podemos abordar el problema para constituir estas especies?

A primera vista puede aparecer que el único procedimiento posible es estudiar cada sociedad en particular, elaborar acerca de ella una monografía tan exacta y completa como sea posible y luego comparar entre sí todas estas monografías... En apoyo a este método se observa que es el único admisible en una ciencia de observación,... pero, en realidad, esta circunspección tiene de científica nada más que la apariencia.

Para elaborar nuestra clasificación debemos elegir caracteres particularmente esenciales... Dichos caracteres serán la base y se verá, en efecto, que de ellos dependen los hechos sociales de la vida social.

Aún podemos detallar más el principio de esta clasificación. Sabemos, en efecto, que las partes

Max Weber

Los tipos ideales

Las cuestiones de saber hasta dónde debe llevarse la actual teoría abstracta, también es una cuestión de la economía del trabajo científico que también comporta otros problemas.

En la teoría abstracta de la economía tenemos un ejemplo de esas síntesis que se acostumbra a denominar ideas de los fenómenos históricos.

Nos ofrece un cuadro ideal de los procesos que tienen lugar en el mercado de los bienes (en el caso de una economía de mercado).

Este cuadro de ideas reúne determinadas relaciones y procesos de la vida histórica para formar un cosmos no contradictorio de conexiones pensadas. Por su contenido, dicha estructura ofrece el carácter de una utopía obtenida mediante la acentuación mental de determinados elementos de la realidad.

Su relación con los hechos de la vida empíricamente dados, consiste tan sólo en que allí donde se comprueba o sospecha que unas relaciones han llegado a actuar en algún grado de la realidad, nosotros podemos representarnos y comprender de forma pragmática las particularidades de tales relaciones mediante un tipo ideal.

Esta posibilidad puede ser valiosa e incluso indispensable, tanto

constitutivas que forman toda sociedad son ciertas sociedades más simples que esta última... Si, por lo tanto, conocemos la sociedad más simple que haya existido jamás, para elaborar nuestra clasificación, sólo necesitaremos examinar de qué modo esta sociedad se compone consigo misma, y de qué modo sus compuestos se componen entre sí...

La Horda responde exactamente a esta definición.Es un conglomerado social que no incluye y jamás incluyó en su seno a otros conglomerados más elementales y que, por el contrario, se resuelve inmediatamente en individuos.

Una vez propuesta esta idea de la horda, o sociedad formada por un solo segmento —concebido como una realidad histórica o como postulado científico— se dispone del punto de apoyo necesario para construir la escala completa de los tipos sociales.

El principio de clasificación puede enunciarse así: se comenzará por clasificar a las sociedades de acuerdo con el grado de composición que exhiben, adoptando como base la sociedad perfectamente simple o de segmento único, según se produzca o no una coalescencia total de los segmentos iniciales.

Hay especies sociales por la misma razón que determina que haya especies en biología[35].

para la heurística como para la exposición.

En lo referente a la investigación, el concepto de tipo ideal se propone formar el juicio de atribución. Si bien no es una hipótesis, desea señalar el camino a la formación de hipótesis.

Si bien no es una representación de lo real, desea conferir a la representación unos medios expresivos unívocos. Aplicado con cuidado ese concepto cumple los servicios específicos para el fin de la investigación y la exposición.

¿Qué significado tienen tales conceptos de tipo ideal para una ciencia empírica, tal como la queremos practicar nosotros?

Quien opina que el conocimiento de la realidad histórica debe o puede ser una copia sin premisas de hechos objetivos, les negará todo valor y de hecho nunca puede decidirse a priori si se trata de un mero juego mental o bien de un conjunto conceptual fructífero para la ciencia.

También aquí sólo hay una escala: la de la eficacia para el conocimiento de fenómenos culturales... Por lo tanto la construcción de tipos ideales abstractos no interesa como fin, sino exclusivamente como medio.

No es la realidad histórica, y mucho menos la realidad auténtica, como tampoco es una especie de esquema en el cual pudiera incluirse la realidad a modo de ejemplar. Tiene, más bien, el significado de un concepto límite puramente ideal, con el cual se mide la realidad a fin de esclarecer determinados elementos de su contenido empírico.

---

[35] Durkheim, E., *Ob. cit.*, pp. 94-105.

a) *El objeto de la Investigación Sociológica*

a.1. La postura de *Emile Durkheim*

Durkheim en su obra «Las reglas del método sociológico» expone las bases sobre las que debe desarrollarse la ciencia sociológica. Para él, el objeto científico son los «hechos sociales», para cuya observación y análisis científico, han de seguirse unas «reglas» que permitirán concluir como resultado con el conocimiento científico de parte de la realidad. Lo que pide (la sociología) es que se le conceda que se aplique a los fenómenos sociales el principio de causalidad. Su principal objetivo es extender a la conducta humana el racionalismo científico, haciendo ver que, considerada en el pasado, puede reducirse a relaciones de causa-efecto... Lo que se ha llamado en nosotros positivismo no es más que una consecuencia de este racionalismo. Según Durkheim, podemos designar como hecho social todo aquel fenómeno existente antes que el individuo y que, por consiguiente, existe fuera de él. La manifestación de dichos fenómenos se concreta en unas formas de actuar, de pensar y de sentir, que poseen la importante propiedad de existir independientemente de las conciencias individuales, y que, además, están dotadas de un poder coercitivo en virtud del cual se imponen al individuo.

Aunque la sociedad está compuesta por individuos, es un error suponer que la vida social se apoya en la conciencia individual. Si se admite que la síntesis de elementos que constituye toda sociedad, origina fenómenos nuevos, diferentes a los que tienen lugar en las conciencias individuales, es también preciso admitir que estos hechos específicos residen en la sociedad misma que los produce y no en sus partes. En este sentido son exteriores a las conciencias individuales, consideradas como tales. Y así también se pueden denominar sociales.

El individuo como un elemento de la sociedad, juega un papel en su génesis; pero para que se produzca el hecho social, es preciso que muchos individuos hayan actuado en forma más o menos conjunta y esta combinación engendre algún producto nuevo. Y, como esta síntesis tiene lugar fuera de cada uno de nosotros, necesariamente tiene por efecto fijar o constituir, fuera de nosotros, ciertas maneras de actuar y pensar que no dependen de cada voluntad aislada. De acuerdo con todo este análisis, Durkheim llega a una definición del objeto de su estudio científico: «Hecho social, es toda manera de hacer, fijada o no, susceptible de ejercer una coacción exterior al individuo»[36].

---

[36] Durkheim. E., *Ob. cit.*, p.42.

a.2. La postura de *Max Weber*

Max Weber, por su parte, sostiene que no existe ningún análisis científico objetivo de la vida cultural o social que sea independiente de unas perspectivas especiales o parciales (juicios de valor) que de forma expresa o tácita, de forma consciente o inconsciente, los a) elija, b) analice y c) los articule plásticamente. La ciencia social es una ciencia de la realidad, quiere comprender la peculiaridad de la vida real que nos rodea. Es decir:

—El contexto cultural y el significado cultural de sus manifestaciones en su forma actual.
—Las causas históricas de que se hayan producido así, no de otra forma.

Tan pronto como queremos estudiar esta vida real, comprobamos que ésta es un conjunto infinito de diversidad inabarcable, debido a lo cual, el espíritu humano (finito) trabaja con la premisa tácita de que el objeto de su comprensión científica sólo puede ser un fragmento finito de esta realidad infinita. ¿Según qué principios o normas se elige este fragmento de estudio? Con frecuencia, comenta M. Weber, se ha creído que este fragmento de la ciencia era establecer leyes, conforme a las cuales funciona la realidad, por lo cual se creyó que el criterio era éste de encontrar tales leyes. Lo que pueda formularse como ley y explicarse como efecto suyo se tiene como esencial. El resto, lo que se escapa a las leyes, queda de lado como una realidad «aún sin explicar, o como algo ininteligible» o algo «despreciable» (sólo válido para curiosos). Es una teoría que querría reducir la ciencia a la ciencia astronómica.

Semejante teoría presenta, en su opinión, dos limitaciones insalvables:

—En *primer lugar*, suponiendo que se conozcan todas las leyes y sus infinitas conexiones causales para producir fenómenos, ello se parecería más a un diccionario de posibles causas y combinaciones de causas sin poder decirnos, en cada caso concreto, cuál es la causa o conexión de causas que ha influido. En cada caso concreto, sin embargo, nos interesa la causa o ley influyente. Lo cual es imposible.
—En *segundo lugar*, no basta con establecer estas constelaciones porque la cultura tiene por objeto conocer los fenómenos según su significado cultural. Ahora bien, el concepto de cultura es un concepto de valor, y la realidad empírica es cultura (porque a través del valor se fijan aquellos aspectos de la vida real que a noso-

tros nos interesan). El significado cultural, es decir, el valor de las cosas no coincide con ninguna ley y menos cuanto más general sea esta ley.

b) *El método de investigación*

b.1. La Postura de *Durkheim*

La regla fundamental que establece E. Durkheim para la observación del objeto científico anteriormente por él definido, es la de que hay que «considerar los hechos sociales como cosas». Formula Durkheim las reglas principales de este método que, brevemente sintetizadas, son éstas:

Reglas del método científico de Durkheim

— Hay que tomar, como objeto de investigación, sólo un grupo de fenómenos previamente definidos a través de ciertos caracteres exteriores comunes y comprender en la misma investigación a todos los que responden a esa definición.
— Definiendo los fenómenos a través de sus características aparentes, ha de estar de acuerdo el autor con el principio de la causalidad.
— La ciencia, para ser objetiva, debe partir de la sensación y no de conceptos formados sin ella.
— Cuando un investigador emprende la exploración de un orden cualquiera de hechos sociales, debe esforzarse por considerarlos una condición en la que se presenten aislados de sus manifestaciones individuales.
— Es decir, los hechos sociales son tanto más susceptibles de representarse objetivamente, cuanto más estén completamente desligados de los hechos individuales que los manifiestan. Esto obliga a la depuración de los datos, estudiando los *tipos* o especies y *no los sujetos o casos individuales.*
— Los hechos sociales deben ser explicados, a su vez, por hechos.

b.2. La Postura de *Max Weber*

En cuanto al método para la comprensión de su objeto, Weber basa su modelo en la creación de «tipos ideales» mediante los cuales trata de *comprender el sentido* que los agentes sociales dan a su propia conducta.

Tipos ideales de Weber

— La construcción y utilización de Tipos Ideales nos ofrece la posibilidad de establecer (representar y comprender) de forma pragmática, las relaciones y los tipos de relaciones que existen entre determinados factores y nos aclaran cómo han podido influir en algunos casos concretos de la realidad. Esta posibilidad, puede ser valiosa y, a veces, indispensable, para la investigación y la exposición del proceso ideal.
— El carácter de estos tipos ideales queda claro analizando la idea de Economía Urbana Medieval. Se comprueba inmediatamente que esta idea no se forma a modo de característica media de todos los principios económicos que existían en las ciudades medievales, sino que se obtiene *mediante la acentuación unilateral* de uno o varios puntos de vista, y mediante *la reunión de gran cantidad de fenómenos individuales,* difusos y discretos, que se suman a los puntos de vista unilateralmente acentuados a fin de obtener un cuadro homogéneo de ideas.
— Resulta imposible encontrar empíricamente en la realidad este cuadro de ideas en su pureza conceptual porque es una utopía. Al hablar de tipo ideal, se entiende esta palabra en sentido lógico, no real, es decir, no significa que «deba ser» así, o que sea un modelo a desear o imitar.
— De hecho, nunca se puede saber a priori si el tipo ideal es un mero juego mental o un instrumento válido. Eso sólo lo decide el resultado mismo, es decir, si vale para explicar el significado, la relación a otros fenómenos y la causa del mismo. Lo cual demuestra y confirma que el Tipo Ideal es un Método, no un objetivo, es un instrumento, no una meta de la investigación.
— Cuanta más clara conciencia se quiere tener de un fenómeno cultural, tanto más necesario se hace el uso de los tipos ideales, para hablar con conceptos unívocos (no ambigüos) y elevarnos sobre lo meramente individual y concreto. El concepto o tipo ideal no es una definición al estilo aristotélico del próximo género y última diferencia, ni una definición por mera «descomposición descriptiva» (almacenando elementos parciales), sino que es un cuadro mental. No es la realidad misma, ni siquiera una especie de esquema breve, sino un concepto límite puramente ideal para compararlo con la observación de la realidad.

En resumen, las diferencias fundamentales entre ambos autores, nacen de que el objeto de estudio es, para Weber «la acción social», y para Durkheim «el hecho social». Weber recalca lo subjetivo del fenómeno social, hay que comprender el sentido que el propio individuo da a su conducta. Para Durkheim, por el contrario, el hecho social es exterior al individuo, y, además, produce una coacción en él. Durkheim, partiendo de que los hechos sociales son cosas, por consiguiente, elementos observables empíricamente, construye la ciencia social distinguiéndolos por sus características de ser exteriores a los individuos y la coacción que en éstos ejercen.

En sus bases filosóficas, se encuentran algunas opiniones encontradas.

Diferencias entre Durkheim y Weber

— Weber no acepta el principio de la causalidad para las ciencias sociales. Durkheim lo utiliza como fundamento de su método científico.
— Weber es el sociólogo de la «comprensión» de la realidad social e histórica desde dentro. Durkheim es el sociólogo de la «explicación» de la realidad social y psíquica desde fuera.
— Weber acepta la validez de los universales concretos. Durkheim la de los universales abstractos.
— Weber parte de casos concretos para elaborar tipos ideales, generalizaciones que no representan la realidad objetiva, pero sirven para conocer el significado cultural de las relaciones sociales que existen en la realidad concreta, objeto de la ciencia. Durkheim inicia su trabajo con la observación de casos concretos que, debidamente purificados y depurados, dan lugar a la creación de especies generales, auténticas representaciones objetivas de la realidad objeto de la ciencia.

Concluyendo un tanto irónicamente, como lo hace el propio Max Weber «resulta que, en nuestra disciplina, también existen empollones de la materia» y «empollones del sentido». Las fauces de los primeros, ávidas de hechos, sólo se ceban con mamotretos de documentos, estadísticas y encuestas, pero se muestran insensibles a las sutilezas de la idea nueva. La gula de los segundos llega a perder el gusto por los hechos mediante destilaciones de pensamientos cada vez nuevos»[37].

Los Autores Contemporáneos

Tras la polémica metodológica, pero nunca al margen de ella, entre Durkheim y Weber, se desarrolló un intenso debate (que todavía continúa) en torno al objeto y el método de la sociología. Una pléyade de autores siguieron el camino de la metodología cualitativa, como lo atestiguan el caso de H. Blumer y N. Denzin iniciadores del Interaccionismo Símbólico, el de Alfred Schutz y Edmund Husserl iniciadores de la Sociología Fenomenológica o el de Harold, Garfinkel y Cicourel iniciadores de la Etnometodología. La elección de privilegiar una perspectiva de estudio sobre la otra está en la base del conflicto entre estos dos estilos de investigación que Ken Plummer simplifica sintetizándolos como «Naturalista» y «Positivista»[38] y que Gummesson ha descrito con precisión identificando la investigación cualitativa con el recurso a un paradigma hermeneútico y la cuantitativa con el de uno positivista. Los que aceptan el paradigma de los

---

37 Weber, M., *Ensayos sobre Metodología Sociológica*, Amorrortu, Buenos Aires, 1958, p. 90.
38 Plummer, K., *Ob. cit.*, p. 6.

hechos sociales tienden a usar cuestionarios e interviews cuando hacen investigación empírica, los que aceptan el paradigma de la definición social, tienden a usar el método de la observación en su trabajo. La elección de método es, por supuesto, necesaria por la misma naturaleza del paradigma de la definición social . De todo ello se deduce que estilos teóricos y estilos de investigación (y por tanto forma, modo y tiempo en el que se formula el problema de investigación) están íntimamente asociados.

El paradigma científico que la metodología cualitativa prefiere para la comprensión de lo social es el que se identifica con el interaccionismo simbólico. Este paradigma contiene, en realidad, una serie de orientaciones teóricas que, aunque relacionadas entre sí, presentan algunas diferencias. El elemento común que une a todas ellas es el de la centralidad que se concede a la comprensión subjetiva, así como a las percepciones que parten de y acerca de los demás. Conforme al interaccionismo simbólico lo que los hombres dicen y hacen es el resultado de su interpretación del mundo social, depende más del aprendizaje que del instinto biológico. Los seres humanos se comunican lo que aprenden por medio de símbolos, el más común de los cuales es el lenguaje. El elemento central de la investigación interaccionista es la captura de la esencia de ese proceso de interpretación (o de atribución de significado) de los símbolos.

El término fué acuñado por Blumer quien al explicar lo que entiende por interacción simbólica señala que los humanos establecen el significado de dos formas: Conforme a la primera, el significado puede entenderse como atribuido a un objeto, evento o fenómeno intrínsecamente. Conforme a la segunda, el significado puede entenderse como una agregación síquica que se impone a los objetos y eventos por parte de las personas. El interaccionismo simbólico se adhiere a la segunda de las maneras conforme a la cual el significado de algo brota del modo en el que los demás actúan hacia uno respecto a algo. Sus actos operan para definir la cosa para la persona. Por lo cual los significados son vistos como productos sociales formados a través de las actividades de las personas que interactúan entre sí. Como sugirió W. Thomas, «lo importante no es saber si la interpretación es correcta dado que si los hombres definen una situación como real, ésta lo es en sus consecuencias». Las tres tesis centrales del interaccionismo simbólico, pues, son:

Tesis centrales del interaccionismo simbólico

— La fuente central de todo dato lo constituyen las interacciones humanas.
— Las perspectivas de los participantes y su habilidad para captar el papel de los demás (empatía) son centrales en la formulación de esta teoría.
— La manera como los individuos definen la situación determina la naturaleza y el significado de sus actos y de la situación misma.

Aunque los papeles sociales, las estructuras institucionales, las normas y valores suministran la materia prima con la que los individuos formulan sus definiciones, estos elementos por sí mismos no determinan esta definición ni cómo se comportan en ella.

Estos dos mundos —modos, formas, escuelas, métodos—, o como se les quiera llamar, reflejan sensibilidades y enfoques diferentes que, vistos y utilizados en su conjunto, dan pie a hablar con fundamento de dos diferentes tipos de análisis.

PRIMERA PARTE

La oportunidad de investigar cualitativamente

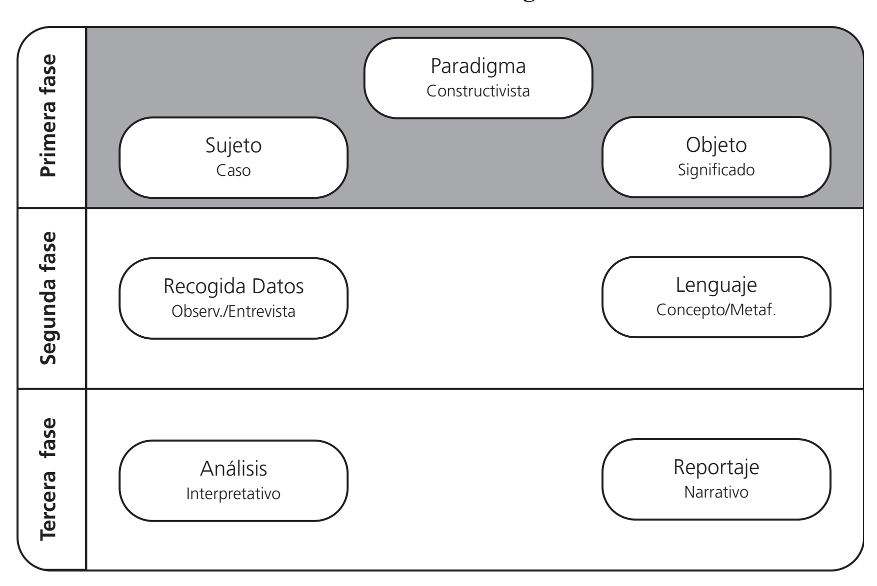
Dos cuestiones básicas deben ser resueltas acertadamente por quien recurre al uso de las técnicas cualitativas; éstas son ¿cómo se utilizan y cuándo?, ¿es su aplicación parecida a la de las técnicas cuantitativas?, ¿valen para aquéllas las directrices generales de éstas?, ¿comprenden los mismos pasos o fases fundamentales?, y, además ¿se puede recurrir siempre a unas técnicas cualitativas?, ¿se pueden intercambiar a discreción del investigador?, ¿cuál es el criterio, si existe, para elegir unas u otras?, ¿es cuestión de escuelas, de preferencias personales o de situaciones concretas de investigación?

Son preguntas éstas, aparentemente sencillas, cuya solución adecuada acarrea consecuencias importantes, pero que dista mucho de haber encontrado una fórmula universalmente aceptada. En efecto, la ambigüedad que domina el mundo de las técnicas cualitativas en el sentido de que no existe una definición clara de qué se entiende por tales técnicas, ni existe acuerdo generalizado sobre si su diferencia respecto a las técnicas cuantitativas es epistemológica o puramente técnica, lleva a que no sea fácil decidir si las técnicas cualitativas implican una estrategia integralmente específica y diferente de las cuantitativas o si estas discrepancias —innegables, por otra parte—, son más de grado que de naturaleza y puntuales más que generales por lo que la Metodología (en mayúsculas), entendida como estrategia general deba ser la misma, o al menos, equivalente.

No se trata de decidir si las técnicas cualitativas valen como herramienta científica o de dilucidar si su nivel técnico es inferior o igual al de las cuantitativas. Nuestra postura es clara a este respecto: «afirmar que la ciencia es el único camino de acceso al conocimiento y a la verdad, no es más que una expresión del fetichismo cienti-

ficista»[1]. Del mismo modo, reducir la metodología científica al paradigma positivista no pasa de ser un ejemplo conspícuo de etnocentrismo académico. Las técnicas cualitativas son un instrumento tan válido como el de las cuantitativas y, si bien, las discrepancias y variabilidad internas de escuelas y autores son importantes, nada impide delinear una a modo de estrategia básica que, como hilo conductor, las aglutine y agrupe.

Modelo constructivista de investigación cualitativa



Posturas extremas, como las de Denzin, que afirma sin ambages que su metodología «no es científica»[2], o la de Van Maanen quien afirma que cuanto menos sujeto esté el investigador inicialmente a un marco teórico más ideales serán sus datos para el análisis[3], no coinciden con las adoptadas por A. Cicourel[4] o A. Schutz[5] al reclamar, el primero, un riguroso

---

[1] Ander-Egg, E., *Introducción a las Técnicas de Investigación Social,* Humanitas, Buenos Aires, 1971, p. 13.

[2] Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*

[3] Van Maanen, J., *Ob. cit.*

[4] Cicourel, A., *El Método y la Medida en Sociología,* Ed. Nacional, Madrid, 1982.

[5] Schutz, A., *Collected Papers II,* Nighoff, La Haya, 1964.

cuadro teórico y al insistir en el conocimiento científico como opuesto al de sentido común, el segundo. La diferencia entre saber vulgar y científico no guarda una diferencia tajante y absoluta. En el saber vulgar hay muchos escalones y los superiores confinan con el saber científico. La diferencia entre un saber y otro no es cualitativa sino de grado. Del mismo modo la preferencia por los conocimientos universalizadores, abstractos, puede irse transformando gradualmente en otra particularizadora, concreta y situada.

Hay que reconocer de entrada, sin embargo, que las técnicas cuantitativas han logrado establecer una estrategia formal de investigación que, aunque no carente de críticas entre sus propios cultivadores, puede ser fácilmente sistematizada y estereotipada. Las técnicas cualitativas no disfrutan de esta comodidad y, a diferencia del experimento o el survey, que cuentan con extensos manuales explicativos de su organización y progreso, no existen equivalentes parecidos para el análisis de casos, las historias de vida, las entrevistas en profundidad,... Normalmente se dan, fuerza decirlo, extensas monografías sobre la fase relativa a la recogida de datos, escasean, en cambio, las relativas al análisis de éstos, y son prácticamente inexistentes los referidos al diseño y validación.

N. Denzin ha resumido el proceso de una investigación cualitativa como una marcha que va del Campo al Texto y de éste al Lector. Conforme a su esquema, este camino constituye un proceso reflexivo y complejo que puede quedar sintetizado del siguiente modo[6]:

Del Campo al Texto al Lector

El Campo

El investigador **acude al campo** en búsqueda de información. ¿Qué y cómo es el campo? ¿Qué y cómo es la realidad social? ¿Cómo puede ser leída, entendida, interpretada esta realidad —la sociedad— que el investigador cualitativo desea estudiar científicamente y a la que sale el investigador persuadido de que su estudio es posible?. El investigador cualitativo, en efecto, sale al campo de investigación sostenido por dos persuasiones básicas:

Persuasión Científica que define y describe la naturaleza de la realidad social: qué y cómo es ésta. Cuatro son las principales persuasiones científicas o Paradigmas que los investigadores han utilizado en su estudio de la realidad social: El Positivista, el Postpositivista, el crítico radical y el Constructivista.

Persuasión Epistemológica que determina y orienta sobre el modo de captar y comprender la realidad. Cinco son las persuasiones epistemológicas

6 Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, p. 501.

o Estrategias que los investigadores han utilizado con preferencia: La Etnografía, la Etnometodología, la Semiótica, La Dramaturgia y la Deconstrucción.

El Texto

Tras su examen del Campo, el investigador elabora un primer documento o conjunto de documentos que puede ser denominado el **Texto de Campo**, consistente en un conjunto de notas, fichas y documentos relativos a su visita al campo. Es un texto confuso, abigarrado, desordenado, lleno de repeticiones, ambigüedades y enigmas.

Texto de Investigación. A partir del Texto de Campo el investigador elabora un segundo texto a base de sus notas. En él se advierte una primera sistematización, se introducen primeras categorizaciones de la información extraída del campo, se añaden interpretaciones personales del investigador, comparaciones, correcciones, precisiones y matizaciones.

Texto Interpretativo Provisional. El investigador recrea su texto de investigación y lo transforma en un documento provisional de trabajo en el que el contenido central lo constituye su interpretación de lo que ha captado y cree haber aprendido de la realidad. Refleja «su experiencia personal de la experiencia social»[7]. Representa su definición de la situación, su interpretación refleja y su versión científica de la realidad social.

El Lector

Informe Final. El Texto Interpretativo provisional es compartido con colegas y negociado con los participantes de la investigación. Asimila las críticas e introduce pactos antes de su redacción final. El investigador lo presenta en sociedad como Informe final y, desde este momento, el Texto provisional se convierte en un Texto cuasi público, en un Informe científico remitido pública y oficialmente al Lector.

---

[7] Clandinin, D.J. & Connelly, F.M., «Personal Experience Methods» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 26.

Capítulo 2

El diseño cualitativo

La investigación con técnicas cualitativas está sometida a un proceso de desarrollo básicamente idéntico al de cualquier otra investigación de naturaleza cuantitativa. Proceso que se desenvuelve en cinco fases de trabajo[1]:

Fases de la investigación

El Campo:	Definición del Problema, Diseño de Trabajo,
El Texto:	Recogida de datos, Análisis de los datos,
El Lector:	Informe y Validación de la investigación.

1. **Definición del Problema**

Ninguna investigación cualitativa puede iniciarse sin una definición más o menos concreta del problema. Esta definición se orienta nuclearmente a encontrar lo que constituye el foco central de todo análisis cualitativo: *la búsqued*a del significado. La definición de este significado es, en principio, una demarcación conceptual abierta en múltiples sentidos. Es abierta en cuanto a su *contenido*, puesto que el investigador desconoce

[1] Janice M. Morse («Designing Funded Qualitative Research» en Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* cap. 13) prefiere sintetizarlas en seis: Fase de reflexión, de planificación, de entrada al trabajo de campo, de recogida de datos, de retirada y de redacción.

de entrada su naturaleza precisa, en cuanto a su *comprensión* por cuanto es susceptible de inesperadas e insólitas ramificaciones, y por cuanto el significado *admite profundidad, además de densidad y extensión.*

La definición del significado, no su captación ni su comprensión (que sólo se obtienen a través de y una vez finalizada la investigación), se cierra cuando se especifica el tiempo, el espacio y el grupo (individuo), es decir, la situación objeto de estudio. Van Maanen[2] definió su problema cuando decidió estudiar la Policía de Union City durante diez meses, Herbert Gans[3] lo hizo al intentar analizar la vida de los italo-americanos en 1962 y W. Whyte[4] las bandas de un barrio italiano de Chicago en 1943. Lo definió W. Douglas[5] al estudiar la Muerte en Murélaga en los años 60, como A. Pérez Agote[6] al estudiar la socialización de la juventud vasca a la salida del franquismo. Nosotros nos vimos obligados a definir el problema al estudiar el suicidio en Guipúzcoa.

A diferencia del modo como las técnicas cuantitativas definen su problema, creando una condición de pureza situacional cuyo ideal es el laboratorio, las cualitativas lo hacen introduciéndolo lo más posible en la situación y desinvernándolo al máximo. Todo lo que en el survey se purifica mediante control estadístico, o mediante control efectivo en el experimento de laboratorio, en las técnicas cualitativas es bienvenido y aceptado como enriquecedor más que como contaminante. La definición del problema se lleva a cabo concretando al máximo el «Estos-Aquí-Ahora» o «contexto» en el que se desarrolla un comportamiento. La concreción no se enfoca a la definición conceptual, por ejemplo, qué es clase social en el caso de Gans, qué es muerte en el de Douglas o el suicidio en el nuestro. *La definición es situacional* más bien que operacional, al contrario de lo que sucede en los surveys o los experimentos.

Cuando estábamos tratando de sistematizar la bibliografía relativa al suicidio nos sorprendió notablemente la insistencia machacona de Joan Estruch[7] (que ya había estudiado el suicidio en Menorca desde la perspectiva de Berger y Luckmann[8]), en criticar tanto la «definición» como los «coeficientes» comparativos de suicidio. Cuanto más avanzábamos en nuestra investigación de campo más nos persuadíamos de lo acertado de su terquedad. Dejando de lado una definición de diccionario y renunciando a una

---

2 Van Maanen, J., *Ob. cit.*

3 Gans, H.J., *The Urban Villagers,* The Free Press, New York, 1965.

4 Whyte, W. F. Jr., *Street Corner Society,* Univ. of Chicago Press, Chicago, 1943.

5 Douglas, W. A., *Muerte en Murélaga,* Barral, Barcelona, 1973.

6 Pérez Agote, A., *El Nacionalismo a la Salida del Franquismo,* CIS, Madrid, 1987.

7 Estruch, J., *El Suicidio en Menorca,* Herder, Barcelona, 1982.

8 Berger, P. & Luckmann, T., *La Construcción Social de la Realidad,* Amorrortu, Buenos Aires, 1968.

definición operacional de suicidio nos fué posible descubrir que muchas personas «vivían» la cultura de la muerte, de la que el suicidio sólo era un epifenómeno. Nuestra definición debía concretar quiénes eran éstos, qué entendíamos nosotros por el espacio social «Herria» y «cuándo» ocurría el fenómeno de suicidio intensivo que pretendíamos interpretar. Pronto comprendimos que nuestro problema no eran los «muertos» sino los «vivos» de esa localidad.

Más aún, la definición del problema siempre es provisional, porque la tarea central del análisis cualitativo es averiguar si la definición está bien definida, si la comprensión del fenómeno no está viciada ella misma por una comprensión viciada o viciosa (como acertadamente insiste A. Schutz[9]). La pretensión, tan insistente en las investigaciones cuantitativas, de precisar conceptual u operativamente los términos del problema para, sobre ellos, establecer proposiciones y relaciones hipotéticas (las hipótesis), es empobrecedora y contraproducente en las cualitativas. Van Maanen se encontró a sí mismo operando como un «camuflado de policía camuflado», definición a la que nunca habría llegado probablemente, de haber iniciado su trabajo con alguna definición de manual. El camuflaje es un elemento básico en la definición de policía, elemento que abarca desde la delincuencia pura hasta la lucha por la supervivencia propia.

Definir el problema, finalmente, es entrar en contacto con él, no delimitar sus fronteras. No se trata de poner una cerca conceptual a su alrededor para persuadirse de que uno está «dentro» del problema mismo, sino de sumergirse en él, como en un bautismo por inmersión, para disfrutar de la convicción, desde el principio de la investigación, de que uno está en el «medio», en el fondo, en la médula del problema. Esta metodología de la definición misma, que algún autor ha calificado jocosamente de anabaptista, consiste en orientarse en la investigación, desde el comienzo, como los misiles, hacia el foco del calor, hacia el punto más denso de significado social del problema. Definir, por tanto, no es delimitar, rodear, circunscribir con precisión un problema, sino situarse, orientarse, sumergirse, acercarse, contactar con el núcleo, el foco, el centro del mismo.

Para definir el problema, el investigador se comporta como quien desea investigar las hormigas y para ello observa la dirección en la que la mayoría de ellas camina sospechando que todas ellas disponen de un hormiguero central, o como quien advierte atracciones magnéticas y se propone buscar el centro de donde parten todas ellas sospechando que existe un centro magnético. Definir el problema de la investigación equivale a seleccionar una dirección concreta (que luego puede resultar

---

[9] Schutz, A., *Ob. cit.*

equivocada y deberá ser eventualmente alterada) o seleccionar un evento, una situación, un hecho, un comportamiento y delimitar el tiempo, el espacio, las personas, el contexto en donde uno se decide a investigar. «El tema seleccionado, anota Morse[10], puede ser un área de interés más bien que un poblema definido con precisión y casi nunca puede quedar formulado en una pregunta precisa».

Saber vertical y horizontal

El investigador define su problema como el sondeador que busca agua, gas o petróleo y decide el punto de perforación para iniciar su búsqueda. Tal vez, más adelante, se verá forzado a cambiar de emplazamiento su sondeo, pero inicialmente debe elegir un sitio concreto y comenzar a profundizar.

Los motivos y razones que le llevan a elegir el punto de arranque constituyen el llamado *saber vertical* que guía hacia dónde se debe caminar para luego seguir profundizando progresivamente tras haber seleccionado un punto de arranque en el sondeo. El *saber horizonta*l, por el contrario, es el que ayuda a delimitar el espacio, con todos los límites de su extensión, de la bolsa de agua, de gas o de petróleo y, sólo después, selecciona el punto de arranque.

El recurso a este saber horizontal es más propio de la definición del problema en términos de investigación cuantitativa, la investigación cualitativa, por el contrario, prefiere recurrir al saber vertical para elegir inicialmente el punto de arranque antes de precisar la extensión y los límites concretos del problema.

2. El Diseño

Es una obviedad y, sin embargo, suele pasársela por alto sin atribuirle la importancia que posee y la transcedencia que implica para el éxito final. Tras la definición del problema es preciso elaborar un diseño o proyecto del trabajo. Un diseño que, a diferencia del trabajo cuantitativo es solamente provisional y sometido conscientemente a probables cambios. Una de las características más fundamentales de este diseño es precisamente su **flexibilidad.** El diseño supone una toma de decisiones que, se sabe y se acepta de antemano, deberán ser alteradas a lo largo de la investigación. Aún así deben ser asumidas previamente con carácter de **provisionalidad**. Esta toma provisional de decisiones debe ir guiada por los llamados «preunderstandings», esto es, los conocimientos que la experiencia anterior, la bibliografía consultada, el saber y el sentido común

10 Morse, J.M., *Ob. cit.*

recomiendan con más insistencia. Se puede y se debe recurrir a aquellos esquemas de investigaciones «utilizados» o «sugeridos» por investigadores anteriores. A título de ilustración presentamos los esquemas ofertados para una investigación basada en entrevistas en profundidad y en un caso de observación.

La investigación cualitativa equivale a un intento de comprensión global. Por muy limitado o reducido que sea el contenido del tema que aborda, éste es entendido siempre en su totalidad, nunca como un fenómeno aislado, disecado o fragmentado. Esta condición es la que ha llevado a enfatizar dos características más de estos métodos. La *primera,* la que obliga a una visión holística y global del fenómeno a estudiar. Cada objeto de investigación debe ser entendido como un Texto en un Contexto, debiendo ser ambos abordados en su **totalidad**. La *segunda*, la que impulsa a esta investigación a no perder contacto con la realidad inmediata. Un investigador cuantitativo puede alquilar una empresa de sondeos para que encueste a una muestra de individuos con los que el investigador jamás entrará en contacto directo. Tal posibilidad es impensable en la investigación cualitativa. La **proximidad** es un requisito indispensable.

El diseño abarca y comprende todos los pasos principales de los que consta una investigación y, por lo tanto, supone la elaboración de un calendario, de una fijación de espacios y de compromisos de actuación, un presupuesto económico, un programa de trabajo y un esquema teórico explicativo. Más concretamente, un buen diseño contiene los siguientes elementos:

a) *El Esquema Teórico*

La fijación de la estrategia que se ha de seguir a lo largo de la investigación. La estrategia es necesaria tanto si se utilizan las técnicas cualitativas como si se recurre a las cuantitativas, pero ésta no es la misma en ambos casos. La estrategia determina los criterios con los que se tomarán las decisiones necesarias en las fases siguientes del trabajo. El seguimiento de estas fases (recogida de datos, análisis, validación, informe) es innegociable pero, dentro de cada una de ellas, se presentan múltiples alternativas que deben estar, al menos en principio y tentativamente, establecidas de antemano. La investigación cuantitativa viene presidida por el criterio del rechazo de la concreción y por la búsqueda de universalidad. Ello se debe a que la metodología positivista parte del postulado de la existencia de una realidad social objetiva, estable, inmutable, es decir, generalizable excepto cuando intervienen, y porque intervienen, elementos distorsionantes y contaminantes que le impiden su manifestación universalizadora.

El proceso científico, en esta perspectiva, equivale al de una abstracción progresiva, de lo concreto a lo abstracto, de lo particular a lo general, de lo condicionado a circunstancias a lo incondicional absoluto. El ámbito de mayor alcance es, sin duda alguna, el del marco teórico dentro del cual se establecen hipótesis, relaciones supuestas entre variables cuya existencia la investigación pretende confirmar. Las peculiaridades del caso concreto, de la situación concreta, son dificultades potenciales para la comprobación de la ley abstracta. La tarea del investigador consiste en ir eliminando aquellos elementos que son individuales o particulares para, como en un proceso de alambique, ir destilando los universales abstractos. Se pasa de los jóvenes concretos a la juventud, del crimen específico a la desviación social, del canto particular a la cultura, de la escuela al proceso de socialización. Se parte de antemano de la persuasión de que estos universales abstractos (la juventud, la socialización, la cultura,...) existen y se rigen por leyes universales y abstractas. Es por esto por lo que esta metodología parte del supuesto de que tales universales existen y por lo que, al desconocerlos, los presupone y delimita de antemano en forma de hipótesis y acude a los datos de la realidad social para comprobar su existencia o eventualmente precisar mejor su formulación inicial.

El diseño cualitativo discrepa sustancialmente de esta orientación. Sin llegar al extremo de Van Maanen[11] para quien, cuanto menos se cuente con un aparato teórico previo, harto mejor, la postura cualitativa es la de centrar el interés en la situación misma, en la persuasión de que cada situación es única e irrepetible y de que el conjunto de condicionamientos, el contexto, es el que explica, no el que causa, matiza Geertz[12], *el sentido social*. Todos los elementos son objeto de estudio y su importancia se jerarquiza en función de su validez como clave de interpretación. No se parte de una teoría, ni se cuenta con hipótesis relacionales previas, pero sí se puede, y se debe, iniciar con pistas o claves de interpretación que guiarán los primeros pasos de la recogida de datos.

Para iniciar un trabajo cualitativo es necesario contar con un núcleo temático, una situación específica, un fenómeno que gira en torno a un foco de interés. Es preciso igualmente contar con unas pistas o claves iniciales de interpretación porque se presupone que cada caso, cada situación, cada sujeto, es único, resultado de infinitas combinaciones posibles, es un universal concreto. Estos núcleos y claves equivalen y desempeñan las mismas funciones que la teoría y las hipótesis en los análisis

---

[11] Van Maanen, J., *Ob. cit.*

[12] Geertz, C., «Thick Description» en Emerson, R., *Contemporary Field Research,* Little Brown, Boston, 1983.

cuantitativos. Por eso mismo renuncia a partir de hipótesis generales, de universales teóricos y abstractos, y prefiere ir en búsqueda de la *reconstrucción del proceso de formación del universal concreto.* En este sentido la estrategia de una *investigación cualitativa va orientada a descubrir, captar y comprender* una teoría, una explicación, un significado, al paso que la de *una cuantitativa va más orientada a contrastar, comprobar, demostrar* la existencia de una teoría previamente formulada. La primera impone un contexto de descubrimiento y de exploración al paso que la segunda impone una de comprobación y de contraste.

Este tipo de estrategia es el que llevó a B. Glaser y A. Strauss a formular su famosa Grounded Theory o Teoría Fundamentada en los datos[13]. Elaborar una teoría a base de los datos significa que la mayoría de los conceptos y de las hipótesis no sólo proceden de estos datos sino que son elaborados sistemáticamente en relación con ellos a lo largo de la investigación. La elaboración de la teoría implica un proceso de investigación. Mientras que la verificación de las teorías ya existentes busca más bien su contrastación, la elaboración de una nueva teoría busca principalmente el hacerlo a partir de los datos. Esta teoría es entendida como una entidad en continuo desarrollo y no como un producto ya acabado y perfecto. Esta teoría fundamentada parte de un modo de teorizar «sustantivo» que acaba en otro más «formal», el primero más acorde con la metodología cualitativa y el segundo con la cuantitativa.

Por teorización sustantiva, Glaser y Strauss entienden la orientada hacia un área empírica y sustancial de investigación, tal como el cuidado de los enfermos, la educación profesional, la delincuencia callejera,... al paso que la teorización formal es aquella que se orienta a un área de investigación más formal y conceptual tal como el estigma, la socialización, la autoridad y el poder,... Ambas, obviamente, se apoyan en datos, pero la sustantiva no puede apoyarse en la aplicación de unos principios o leyes teóricas aplicadas al área concreta, sino que debe más bien prescindir de ellos antes de formular sus conceptos e hipótesis principales. Prescindir de esta teorización sustantiva e ir directamente a la teorización formal contiene el riesgo de forzar los datos y de negar atención a los conceptos e hipótesis que puedan ir emergiendo de los propios datos. Apoyarse en la teorización sustantiva significa, en realidad, adoptar una postura más objetiva y teóricamente menos sesgada[14].

---

13 Glaser, B. & Strauss, A., *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research,* Aldine Press, Chicago, 1967.

14 Glaser, B. & Strauss, A., *Ob. cit.,* pp.1-35.

Es este un tipo de estrategia que Gummesson[15] compara al modo de investigar del popular detective Maigret. Maigret mezcla sentimiento, intuición, azar y atmósfera con elementos de análisis sistemático. Lo trivial y lo importante coexisten uno al lado del otro y los papeles del investigador profesional se integran con los del investigador popular. Maigret hace su propia y personal interpretación de una situación y así consigue encontrar al criminal. Está guiado por el paradigma hermenéutico pero podríamos decir igualmente que está inspirado en una serie de conceptos y planteamientos cualitativos. Dentro de este marco general esbozado como característico de la metodología cualitativa hay que reconocer, con Renata Tesch[16] que si, hasta hace poco tiempo, este término incluía un concepto genérico más o menos homogéneo, hoy abarca una serie de planteamientos y de enfoques tan dispares que es preciso determinar de antemano,

- —por un lado, cuál es el *marco epistemológico* o conjunto de postulados interpretativos en el que uno va a moverse y,
- —por otro, cuál es el *foco de interés* que el investigador pretende abordar.

Egon Guba e Yvonna Lincoln[17] han resumido recientemente los diferentes paradigmas o marcos epistemológicos que pueden utilizarse (de hecho se han utilizado) en el análisis cualitativo, y Renata Tesch[18], por su parte, presenta un elenco sintetizador de los focos de interés que han orientado las investigaciones más importantes. Al margen de los métodos concretos utilizados para la recogida y el análisis de los datos, cuatro son los paradigmas que Guba y Lincoln entienden se disputan el marco teórico previo a cualquier intento de análisis cualitativo. Estos son el Positivismo, el Postpositivismo, la Teoría crítica (con sus aledaños de Postestructuralismo y postmodernismo) y el Constructivismo. Estos paradigmas se escinden en dos grandes tendencias que, sin ser exclusivas, resultan orientativas. Los dos primeros, Positivismo y Postpositivismo, comprenden los paradigmas tradicionales de la metodología cuantitativa que, por ello mismo, ha sido identificada con frecuencia como ciencia positivista. Los dos últimos (Teoría crítica y Constructivismo) se identifican habitualmente con la metodología cualitativa que, por ello mismo, ha sido definida como hermenéutica e interpretativa.

---

[15] Gummesson, E., *Ob. cit.*

[16] Tesch, R., «Software for Qualitative Researchers: Analysis Needs and Program Capabilities» en Fielding, N.G. & Lee, R.M. (eds.), *Using Computers in Qualitative Research,* Sage, London, 1991, p. 16.

[17] Guba, E. G. & Lincoln, Y.S., «Competing Paradigms in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*

[18] Tesch, R., *Ob. cit.*

Es importante comprobar que se puede llevar a cabo una observación etnográfica o desarrollar una entrevista en profundidad dentro de los paradigmas positivista y postpositivista. De hecho la etnografía tradicional los ha utilizado profusamente. Del mismo modo, puede efectuarse un experimento o un análisis de contenido cuantitativo recurriendo a un paradigma constructivista. Pero la tendencia a la disparidad entre la metodología cuantitativa y la cualitativa procede del hecho de la preferencia diferencial por uno u otro tipo de paradigma, y el éxito contemporáneo de la metodología cualitativa se debe, en gran parte, al abandono del paradigma positivista identificado con la metodología cuantitativa y la aceptación del paradigma constructivista y su empatía con la metodología cualitativa. Una de las decisiones estratégicas iniciales de la investigación procede, por consiguiente, de la elección de paradigma y de las implicaciones prácticas consiguientes que de ello se deducen.

Creencias básicas de los paradigmas alternativos de investigación

Ontología

— Positivismo: Realismo ingenuo - realidad «real» pero aprehensible.
— Postpositivismo: Realismo crítico - realidad «real» pero sólo imperfecta y probabilísticamente aprehensible.
— Teoría Crítica: Realismo histórico - realidad virtual concebido a base de valores sociales, políticos, culturales, económicos, étnicos y sexuales, cristalizado en el tiempo.
— Constructivismo: Relativismo - realidades locales y específicas construidas.

Epistemología

— Positivismo: Dualista/Objetivista; descubrimientos verdaderos.
— Postpositivismo: Dualista modificado/Objetivista; tradición crítica/comunidad; hallazgos probablemente verdaderos.
— Teoría Crítica: Transaccional/Subjetivista; hallazgos mediados por valores.
— Constructivismo: Transaccional/Subjetivista; hallazgos creados.

Metodología

— Positivismo: Experimental/manipulativa; verificación de hipótesis, principalmente métodos cuantitativos.
— Postpositivismo: Experimental modificada/manipulativa; multiplicidad crítica; falsificación de hipótesis; puede incluir métodos cualitativos.
— Teoría Crítica: Dialógica/dialéctica.
— Constructivismo: Hermenéutica/dialéctica[19].

19 Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* p. 109.

Estas consecuencias provienen del hecho de que, como explican Guba y Lincoln, los problemas metodológicos están relacionados con los postulados epistemológicos y éstos, a su vez, con los supuestos ontológicos de cada paradigma. Esta conexión íntima conlleva que los objetivos de la investigación, la naturaleza del conocimiento, el papel de los valores, el modo concreto de operar sean diferentes en función del paradigma elegido al inicio de la investigación. Estas consecuencias prácticas quedan resumidas en la tabla de Guba y Lincoln.

Posicionamiento de los paradigmas
en los términos prácticos seleccionados

Propósito de la investigación

— Positivismo: Explicación, predicción y control.
— Postpositivismo: Explicación, predicción y control.
— Teoría Crítica: Crítica y transformación; restitución y emancipación.
— Constructivismo: Entendimiento; reconstrucción.

Naturaleza del conocimiento

— Positivismo: Hipótesis verificadas establecidas como hechos o leyes.
— Postpositivismo: Hipótesis no falseadas que son hechos o leyes probables.
— Teoría Crítica: Conocimientos estructurales/históricos.
— Constructivismo: Reconstrucciones individuales aglomeradas alrededor del consenso.

Acumulación de conocimiento

— Positivismo: Acumulación - bloques de edificación añadiéndose al «edificio del conocimiento»; generalizaciones y nexos de unión de causa-efecto.
— Postpositivismo: Acumulación de bloques de edificación añadiéndose al «edificio del conocimiento»; generalizaciones y nexos de unión de causa-efecto.
— Teoría Crítica: Revisionismo histórico; generalización por similitud.
— Constructivismo: Reconstrucciones más informadas y sofisticadas; experiencia vicaria.

Bonanza o criterio de calidad

— Positivismo: Cotas convencionales de «rigor»: validez, fiabilidad y objetividad interna y externa.
— Postpositivismo: Cotas convencionales de «rigor»: validez, fiabilidad y objetividad interna y externa.
— Teoría Crítica: Ubicación histórica; erosión de ignorancia.
— Constructivismo: Fiabilidad y autenticidad y mala comprensión; estímulos de acción.

Valores

— Positivismo: Excluidos - Influencia negada.
— Postpositivismo: Excluidos - Influencia negada.
— Teoría Crítica: Incluidos - formativos.
— Constructivismo: Incluidos - formativos.

Eticas

— Positivismo: Extrínseca; tendencia a la decepción.
— Postpositivismo: Extrínseca; tendencia a la decepción.
— Teoría Crítica: Intrínseca; la moral tiende a la revelación.
— Constructivismo: Intrínseca; el proceso tiende a la revelación; problemas especiales.

Expresión

— Positivismo: «Científico desinteresado» como informador de los creadores de decisión, creadores de políticas y agentes de cambio.
— Postpositivismo: «Científico desinteresado» como informador de los creadores de decisión, creadores de políticas y agentes de cambio.
— Teoría Crítica: «Intelectual transformador» como auditor y activista.
— Constructivismo: «Participante apasionado» como facilitador de reconstrucción de opiniones múltiples.

Instrucción, entrenamiento

— Positivismo: Técnico y cuantitativo; teorías sustantivas.
— Postpositivismo: Técnica; cuantitativa y cualitativa; teorías sustantivas.
— Teoría Crítica: Resocialización; cualitativa y cuantitativa; historia; valores de altruismo y capacitación.
— Constructivismo: Resocialización; cualitativa y cuantitativa; historia; valores de altruismo y capacitación.

Acomodación

— Positivismo: Conmensurable.
— Postpositivismo: Conmensurable.
— Teoría Crítica: Inconmensurable.
— Constructivismo: Inconmensurable.

Hegemonía

— Positivismo: En control de publicación, consolidación, promoción y tenencia.
— Postpositivismo: En control de publicación, consolidación, promoción y tenencia.
— Teoría Crítica: Búsqueda de reconocimiento e input.
— Constructivismo: Búsqueda de reconocimiento e input[20].

---

20 Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* p. 112.

Tras la elección de paradigma, es preciso formular la elección estratégica del foco de interés al que se orienta la investigación. Estos focos de interes, R. Tesch[21] los reduce a los siguientes:

A) Estudios de Lenguaje.

1. Análisis Clásico de Contenido (Descripción sistemática del contenido de la comunicación).
2. Análisis Etnográfico de Contenido (Análisis reflexivo de Documentos).
3. Análisis del Discurso (Análisis lingüístico de sus formas y mecanismos).
4. Estudio de Documentos (Historias, Biografías) (Enfoque no estructurado y no cuantitativo de documentos personales).

B) Estudios Descriptivo/Interpretativos.

5. Etnografía Clásica (Descripción de una cultura, su valores, normas,...).
6. Etnografía Estructural (Descripción de la organización social y su distribución de significados).
7. Etnografía de la Comunicación (Estudio de los patrones de interacción social).
8. Etnometodología (Estudio de los procesos de organización de la convivencia social y de la construcción de significados compartidos).
9. Etnosciencia (Comprensión de las categorías culturales y de los princpios que las rigen).
10. Análisis estructural de eventos (Búsqueda de la estructuras lógicas que relacionan los eventos unos con otros).

C) Estudios de Orientación Teórica.

11. Construcción de Teoría fundamentada (Descubrir teoría a partir de datos comparativos).
12. Interaccionismo Simbólico (Estudio de la empatía, creación y participación en significados comunes).

b) *Diseño muestral*

La tendencia del análisis cuantitativo a generalizar y universalizar sus descubrimientos le obliga a estudiar, en principio, todos los casos y,

[21] Tesch, R., *Ob. cit.*

en la imposibilidad de efectuarlo, a seleccionar unos cuantos casos de muestra que representen al colectivo general. De ahí la importancia que adquiere el muestreo en estos estudios. Para conocer lo que opinan todos los sujetos de una sociedad se seleccionan unos cuantos como muestra. Para comprobar cómo se comportan todos los individuos de determinado grupo en todas las situaciones de determinado tipo, se selecciona previamente una muestra representativa de esos tipos y situaciones, y los hallazgos obtenidos se generalizan a todas esas mismas situaciones y sujetos.

Los análisis cualitativos, por lo general, estudian un individuo o una situación, unos pocos individuos o unas reducidas situaciones. Mientras que el estudio cuantitativo pretende generalizar algún aspecto, aunque sea éste marginal, el cualitativo pretende más bien profundizar en ese mismo aspecto, aunque lo que acaece en este caso concreto no sea fácilmente generalizable a otros casos similares. Su orientación es hacia la sabiduría vertical no la horizontal, y su obsesión es la validez interna más que la validez externa o fiabilidad ecológica. La tarea de seleccionar muestras representativas pasa, por consiguiente, a ocupar un segundo lugar en la metodología cualitativa y, si bien es cierto que no desaparece del todo, es un trabajo de menor importancia en la mayoría de las ocasiones. Este principio general de orientación se verá matizado cuando hablemos concretamente de la observación participada, por ejemplo, en la que explicaremos su utilización y aplicación práctica. Cobra especial importancia, sin embargo, el establecer de antemano la posición estratégica con la que iniciar la recogida de datos, el proceso de acercamiento a los informantes, la orientación para no perderse o detenerse en aspectos secundarios o desorientadores.

Un error común ha sido el de identificar el muestreo con sólo los surveys de opinión, debido a que se ha creído con frecuencia que el único tipo de muestreo era el probabilístico. Ello sobresimplifica la situación porque el muestreo no probabilístico es tan útil y válido como el probabilístico y su aplicación resulta con frecuencia insustituíble en los estudios llamados cualitativos. Cuando se habla de muestreo se da por supuesto, sin más, que éste debe ser «estadísticamente representativo» que es lo que, efectivamente, caracteriza al muestreo probabilístico. El **criterio** de confianza que elijamos para garantizar la representatividad de la muestra es la característica que distingue a los diversos tipos de muestra. Estos se dividen en dos grandes familias. Las que usan las leyes probabilísticas del **Azar** para garantizar la confianza de la muestra, que se llaman Probabilísticos, y las que se sirven de algún otro criterio, que suelen denominarse **Intencionales**. Es preciso, pues, reconocer la existencia de estos dos tipos de muestreo:

Tipos de muestreo

— *Muestreo probalístico.* Se apoya en la «ley de los grandes números» y en la «ley del límite central», lo que permite establecer al investigador que lo utiliza adecuadamente, a) el *grado de representatividad* con la que una muestra reproduce el universo del que se ha extraído, b) el *margen de error* con el que los datos de aquella se pueden extrapolar a éste y c) el *nivel de confianza* con el que se puede efectuar esta operación. Nada de esto es posible en otros tipos de muestreo como los utilizados por la investigación cualitativa. Las variedades de este tipo de muestreo probabilístico son múltiples (Muestreo de Azar simple, de Azar sistemático, de Azar estratificado, de Azar estratificado proporcional,...).

— *Muestreo Intencional.* Es aquel en el que los sujetos de la muestra no son elegidos siguiendo las leyes del azar, sino de alguna forma intencional. En él no hay modo de estimar la probabilidad que cada elemento tiene de ser incluido en la muestra ni la seguridad de que cada elemento tiene alguna oportunidad de ser incluido[22]. El investigador selecciona las unidades de muestreo, no al azar, ni siguiendo un cálculo o ley de probabilidades, sino por otros métodos. Sus modalidades principales son dos:

a) *Muestreo opinático*: El investigador selecciona los informantes que han de componer la muestra siguiendo un **criterio estratégico** personal: los más fáciles (para ahorrar tiempo, dinero,...), los que voluntaria o fortuitamente le salen al encuentro (son los únicos que puede lograr para una entrevista,...), los que por *su conocimiento de la situación o del problema a investigar* se le antojan ser los más idóneos y representativos de la población a estudiar, o entran en contacto con el investigador a través de sujetos entrevistados previamente (Muestreo de *bola de nieve).*

b) *Muestreo Teórico*: Es aquel que se utiliza para generar teorías en donde el analista colecciona, codifica y analiza sus datos y decide qué datos coleccionar en adelante y dónde encontrarlos para desarrollar una teoría mejor a medida que la va perfeccionando. Esto le permite encontrar aquellas categorías de personas o sucesos que desea explorar más en profundidad, qué grupos analizar, dónde y cuándo encontrarlos y qué datos solicitar de ellos. Más que preocuparse del número correcto o de su selección al azar se preocupa de recoger la información más relevante para el concepto o teoría buscada. (El investigador se coloca en la situación que mejor le permite recoger la información relevante para el concepto o teoría buscada[23].)

[22] Selltiz, C., «An Introduction to Sampling» en Selltiz, C., *Research Methods in Social Relations,* Holt, Rinehart, New York, 1976, p. 516.

[23] Glaser, B. & Strauss, A., *Ob. cit.,* p. 45.

El muestreo teórico no acaba hasta que dejan de aparecer nuevos conceptos y categorías, es decir, hasta que se alcanza el *nivel de saturación*, mientras que el estadístico acaba cuando una muestra seleccionada de antemano ha sido analizada. El muestreo teórico es juzgado por la validez de su teoría alcanzada, mientras que el probabilístico es juzgado a la luz de la teoría de las probabilidades. Una de las diferencias mayores entre los métodos cuantitativos y los cualitativos proviene precisamente del tipo de muestreo utilizado. Y uno de los mayores errores que se cometen al evaluar la investigación cualitativa proviene fundamentalmente de achacarle su no utilización del muestreo estadístico. Bien es verdad que esta crítica se justifica en parte porque a) no pocos investigadores cualitativos utilizan muestreos imperfectos con pretensiones de representatividad estadística cuando objetivamente tales muestreos no cumplen los requisitos, más bien estrictos, del muestreo estadístico, o porque b) estos mismos autores dejan de explicar el modo como han llevado a cabo su operación y aplicación del muestreo.

Diferencias de muestreo
para tipos de investigación

El Muestreo utilizado en una investigación cuantitativa, en efecto, es el muestreo probabilístico, y en él se insiste en la adopción de una serie de reglas para determinar

— El número de unidades y
— Su selección al azar de cada una de ellas.

El Muestreo utilizado en la investigación cualitativa, por el contrario, exige al investigador que se coloque en la situación que mejor le permita recoger la información relevante para el concepto o teoría buscada. El muestreo se orienta a la selección de aquellas unidades y dimensiones que le garanticen mejor

— la cantidad (saturación) y
— la calidad (riqueza) de la información.

Todo muestreo implica fundamentalmente la decisión de *qué grupo de unidades* (objetos, situaciones, textos, individuos) y *qué grupo de dimensiones* (aspectos, situaciones, procesos) uno quiere estudiar. Una operación que es común a ambos tipos de investigación, la cuantitativa y la cualitativa. A partir de aquí surgen las diferencias.

Diferencias entre los tipos de muestreo

El Muestreo Cuantitativo Probabilístico muestrea primordialmente unidades (objetos, textos, individuos) entendiendo que, si la muestra de éstos es representativa, dispone del modo de poder llegar al conocimiento del universo de las dimensiones.

El Muestreo Intencional (opinático y teórico) no obedece a una reglas fijas, ni especifica de antemano el número de unidades a seleccionar. Acepta, en principio, que este número deberá ser alterado a lo largo de la investigación de manera que:

— puedan seleccionarse unidades de muestreo no previstas inicialmente para mejorar la calidad y riqueza de la información, y
— pueda interrumpirse la selección de más unidades cuando se entienda que se ha llegado a un punto de saturación por la cantidad de información recogida. Esta saturación teórica se alcanza cuando el investigador (que recoge al mismo tiempo que analiza la información) entiende que los nuevos datos comienzan a ser repetitivos y dejan de aportar información novedosa.

Normalmente, el número de unidades seleccionadas es inferior en el muestreo cualitativo que en el cuantitativo porque este muestreo da más importancia a la diversidad de las dimensiones (constructs) que al número de las unidades. Mientras que el muestreo probabilístico va orientado a la reproducción representativa del universo de unidades, el muestreo teórico está orientado primeramente a la generación de una teoría o comprensión de significado.

Por eso mismo el investigador, en la elección de las unidades de información (personas, casos, situaciones,...) sigue los criterios opináticos descritos por Janice Morse[24].

La lógica y la eficacia que mueven la selección intencional de informantes es que la muestra debe ser rica en información. Razón por la cual se lleva a cabo:

—Primero una muestreo de *casos desviantes o extremos* que ejemplifican las características de mayor interés.
—A continuación, un muestreo de *Intensidad* que enfatiza menos los extremos y selecciona expertos experienciales que son autoridades en un tema concreto.
—Sigue el muestreo *de la variedad máxima* por el que se seleccionan deliberadamente casos dispersos en los que se observan las comunalidades existentes.

---

24 Morse, J.M., *Ob. cit.,* p. 227.

—Se insiste en el muestreo de casos críticos seleccionando los ejemplos más significativos para la identificación de incidentes críticos que pueden ayudar a la comprensión de otros casos o situaciones.
—Se completa con el muestreo de casos confirmadores y desconfirmadores *(negativos).*

El investigador selecciona casos adicionales o interrumpe su selección, en función de la capacidad potencial de enriquecer o profundizar su teoría. Por eso mismo el número de casos a seleccionar resulta secundario. Cuanta más variedad de aspectos encuentra el investigador más amplía su número de unidades a seleccionar. El investigador, sin embargo, debe estar alerta frente a toda teorización prematura, elaborada apresuradamente a base de unos pocos casos seleccionados.

c) *Codificación del Lenguaje*

Toda observación realizada por un investigador, si ha de ser conservada y utilizada en el comercio cultural, es decir, si no se la quiere dejar perder o mantenerla en el estado de enigma, debe ser traducida a símbolos de modo que pueda ser conservada, participada e intercambiada. Para que dos investigadores puedan entenderse a través del espacio y del tiempo, necesitan hablar un lenguaje común y significar la misma cosa cuando describen, interpretan o valoran. Existen dos maneras fundamentales de traducir a símbolos comunes, conservables y participables, las experiencias individuales de los hombres, el concepto y el número, la definición y la medida, la clasificación y la distancia, es decir, símbolos de cualidad y símbolos de cantidad. La misma denominación de técnicas cualitativas frente a cuantitativas pone de manifiesto la preferencia que unas y otras conceden al lenguaje codificado en conceptos frente a la codificación en números. Consecuencia de esta inclinación por las palabras frente a los números es que las técnicas cualitativas primen las descripciones y las viñetas literarias sobre las tablas y los tests estadísticos.

Sea que use el símbolo número o el símbolo concepto, lo cierto es que el investigador necesita un lenguaje estrictamente operativo, aislado de ambigüedades, que sirva para describir los fenómenos con la máxima precisión. La comprensión (o riqueza de contenido), lo mismo que la precisión, no tiene por qué ser inferior en la descripción que en la tabla estadística, pero la facilidad para dotar a una y otra de ambas cualidades tampoco es mayor en un caso que en el otro. No todas las experiencias sociales, ni todos los fenómenos, ni todos los análisis de una situación pueden ser traducidos indiferentemente a números y conceptos, y, aun-

que en no pocas ocasiones se puede recurrir a ambos tipos de codificación a la vez, no hay duda de que cuanto más tienda un estudio a la profundidad interpretativa frente a la estandarización generalizadora, tanto más se tenderá a codificar los fenómenos sociales en clave de palabras, descripciones, viñetas y narraciones en lugar de números, tablas, algoritmos y parámetros.

Ahora bien, de la misma manera que resultaría inadmisible un estudio cuantitativo opuesto por principio a todo tipo de descripción o narración cualitativas, carece de sentido rechazar de plano el recurso a números, series o parámetros complementarios en los análisis cualitativos. La mejor manera de organizar y poder tratar en el futuro el enorme volumen de información que se almacena en una investigación cualitativa (al observar, al entrevistar en profundidad,...) consiste en codificarla adecuadamente, reduciéndola a categorías. Los principios que deben guiar esta codificación pueden sistematizarse del siguiente modo:

Principios que deben guiar la codificación

a) El mejor sistema de códigos es el que mejor ayuda a la interpretación final de los datos.
b) Se pueden utilizar números, pero conviene no perder nunca la riqueza de los datos para su futuro análisis.
c) Los códigos pueden hacerse y rehacerse continuamente. Nunca deben ser tomados como algo definitivo.
d) Los códigos pueden ser utilizados para nuevas entrevistas, observaciones y cualquier otro modo de recoger información.
e) Existen múltiples modos de categorizar los datos para poder resumirlos y analizarlos, razón por la cual inicialmente hay que aceptar varios modos de hacerlo.
f) Un modo útil de codificar es el de categorizar por dominios.

Todo análisis comprende dos operaciones, a) el descubrimiento y captación de las características o elementos de un fenómeno, o sea, su contenido y b) la aplicación de una serie de reglas para identificar, tratar y transmitir estas características, o sea, la codificación. El análisis cualitativo prefiere codificar con categorías más que con números. Por eso conviene no olvidar los tipos principales de categorías existentes[25]. Las categorías pueden ser de tres clases principales:

25 Bergh, B.L., *Ob. cit.,* p. 116.

Clases de categorías

— *Comunes*: Son las utilizadas en la jerga de la convivencia común por la generalidad de las personas, por ejemplo, la edad, el sexo, el nivel de educación, el estrato socioeconómico, el lugar de origen, y tantas otras.
— *Especiales*: Son las utilizadas como jerga propia por los determinados grupos sociales en sus respectivos campos propios. Los médicos utilizan las suyas, lo mismo que los ingenieros, los economistas, los agricultores, etc.
— *Teóricas*: Son las que brotan del análisis sistemático de los datos de forma que responden a la vez que ayudan a elaborar marcos teóricos.

Un auténtico proceso de investigación debe recurrir a los tres tipos de codificación, pero atribuirá más importancia a uno u otro en función del tema y de la fase de análisis en la que se encuentre. Dado que las categorías teóricas no son fácilmente visibles y requieren un proceso específico de búsqueda y de tratamiento, es preciso que el investigador se proponga su búsqueda y sistematización. Estas búsqueda y tratamiento pueden ser determinados de forma inductiva, deductiva o mediante una combinación de ambas[26].

—Una manera de codificar *inductivamente* es la de «zambullirse» («immersing») en un documento o situación para identificar los temas o dimensiones que parezcan más relevantes[27].
—En la forma *deductiva*, el investigador recurre a una teoría e intenta aplicar sus elementos centrales, dimensiones, variables, categorías,...
—Con frecuencia, sin embargo, pueden efectuarse las *dos estrategias* alternativamente sin mucha dificultad.

La manera más natural, tratándose de una investigación cualitativa, es la inductiva como estrategia de apertura a posibles significados no previstos inicialmente por el propio investigador. Lo que no impide, sino todo lo contrario, que éste aplique todo su bagage teórico y de experiencia previos. La codificación inductiva es la que Strauss[28] denomina «codificación abierta» en la que las pistas de análisis son múltiples y durante la cual, como este mismo autor sugiere, es conveniente «creérselo todo (lo que se ve y se oye) sin creerse nada». Para la elaboración de un código que permita ordenar,

---

26 Bergh, B.L., *Ob. cit.,* pp. 111-132.
27 Abrahamson, M., *Social Research Methods,* Prentice Hall, Englewood Cliffs, New York, 1983, p. 286.
28 Strauss, A., *Qualitative Analysis,* Cambridge University, Cambridge, 1987.

sistematizar, manejar y analizar la información a base de una codificación teórica, conviene tener presentes cuatro normas sugeridas por Strauss:

1. Preguntar a los datos las cuestiones pertinentes a lo que pretendemos averiguar.
2. Escrutinizar los datos una y otra vez a la búsqueda de claves de interpretación.
3. Interrumpir la codificación frecuentemente para formular una pequeña nota teórica que intente explicar la estructura que se va construyendo.
4. No aceptar de entrada como relevante ninguna de las variables tradicionales (edad, sexo, clase social,...) hasta que los mismos datos destaquen su verdadera importancia.

Esta estrategia de codificación inicial o codificación «abierta» no impone ninguna estructura restrictiva sobre los datos y permite un desarrollo sucesivo posterior, a base de divisiones y subdivisiones, de ir avanzando de lo más superficial a lo más profundo y de lo más amplio a lo más concreto. Sin imponerla como definitiva, esta codificación abierta inicial es inevitable para una primera sistematización y orientación de los datos.

d) *Control de Elementos Espurios*

Al igual que en los análisis cuantitativos, gran parte del empeño del investigador se orienta a garantizar la fiabilidad de sus instrumentos de medida (tests de fiabilidad, de consistencia interna,...) y a comprobar que sus relaciones y asociaciones estadísticas son auténticas y no ficticias (neutralización y control de variables, análisis de covarianza,...). Las técnicas cualitativas no pueden ser puestas en práctica sin que, en el momento del diseño de la investigación, sean previstas técnicas de veracidad, de autenticidad, de antiespejismo, de empatía, de jerarquización de sentido,... en una palabra, de control de calidad.

Etnógrafos, Antropólogos y, en general, todos los investigadores cualitativos advierten sobre la necesidad de:

—No confundir participante con informante.
—Distinguir el error objetivo del error subjetivo.
—Precaverse frente a los efectos reactivos del investigador.
—Controlar las percepciones selectivas del investigador.
—La conciencia de las limitaciones en la capacidad de observación.

Es decir, el investigador que utiliza técnicas cualitativas debe adoptar medidas, antes de iniciar el trabajo de la recogida de datos, sobre:

a) El hecho de que no todo informante es igualmente testigo del significado de una situación, capaz de transmitirlo y veraz en su información.
b) El hecho de que todo observador, por su misma condición de observador, altera la situación y obliga a reacciones peligrosas en los informantes potenciales.
c) El hecho de que el «error objetivo» de un informante puede coincidir con una «verdad subjetiva» en el mismo, y que esta «verdad» tenga un sentido diferente (pero no por eso menos importante) que la otra.
d) El hecho de que todo investigador está contaminado de prejuicios que mediatizan (cuando no distorsionan) su visión, y que estos prejuicios pueden operar de forma diferente en una u otra situación.
e) El hecho de que la capacidad de observación del investigador, aún siendo correcta, es limitada y debe ser completada y contrastada con «otras» observaciones[29].

Se puede admitir, en principio, como lo hace Lofland, que la metodología cualitativa, al primar la comprensión directa del mundo social, afronta menos problemas de validez que la metodología cuantitativa, sin embargo, hay que reconocer que, al margen de la interpretación subjetiva, toda información cualitativa debe afrontar el problema de su verdad objetiva y de si constituye una descripción acertada de un hecho, actitud o creencia de la vida real. La discusión sobre lo que «de verdad» ha sucedido en cada suceso de la vida diaria testimonia esta duda profunda sobre la validez de los métodos cualitativos. El investigador, insiste Lofland, afronta dos cuestiones punzantes relacionadas con la fiabilidad de su investigación: a) ¿He oído bien lo que me han dicho, he visto bien lo que ha ocurrido? y b) Lo que me cuentan otros ¿es cierto y verdadero? A este propósito pueden utilizarse una serie de tests parciales de garantía de calidad, tales como:

Test de garantía de calidad

— *Inmediatez de la Información:* ¿El relato está basado en percepción directa o procede de información de segunda mano?, ¿Sugiere esto alguna preocupación especial?
— *Situación Espacial del Informante:* Aunque sea de primera mano, la información puede estar sesgada por la defectuosa accesibilidad del informante.

[29] Lofland, J. & Lofland, L.H., *Analyzing Social Settings,* Wadsworth, Belmont, California, 1984, pp. 50-53.

— *Situación Social del Informante:* Sesgadora de su capacidad de juicio, propensión a falsificar, distorsionar o limitar la información.
— *Error y Sesgo en Provecho Propio:* Grado en el que los propios valores e intereses pueden viciar el relato del informante.
— *Errores Previos Manifiestos del Informante*: De acuerdo a la experiencia propia, ¿hasta qué punto mis observaciones o las del informante son de fiar? El o yo ¿hemos cometido en el pasado algún error notable en la apreciación de los datos?
— *Consistencia Interna del Reportaje*: ¿Existen contradicciones internas en cuanto al desarrollo espacial temporal, o en la participación de unos u otros protagonistas?
— *Consistencia Externa*: Acuerdo o desacuerdo entre diferentes informantes. ¿Existen suficientes informantes neutrales para poder fiarse de ellos?. Si hay desacuerdo, ¿se ha establecido algun sistema de cotejo?[30]

---

e) *Comprobación*

El diseño previo, en definitiva, comprende que, antes de iniciar la recogida de datos:

a) Se cuente con que se ha localizado, al menos tentativamente, el núcleo neurálgico y central del fenómeno que se quiere estudiar.
b) Se disponga de un conocimiento teórico (bibliográfico o personal) de situaciones o experiencias similares, se cuente con explicaciones teóricas y suposiciones tentativas que sirvan de orientación, no de constricción a la búsqueda de datos.
c) Se haya formulado una selección condicionada de focos temáticos, informantes y situaciones por su valor estratégico para conferir información.
d) Se hayan adoptado «medidas de precaución» para garantizar la calidad de la información recogida.

El *Diseño* es un elemento tan fundamental como imprescindible, y previo al desarrollo de la investigación. En este diseño, como hemos señalado, se incluye el *Esquema Teórico* que se piensa seguir, el *Tipo de Muestra* que se piensa seleccionar, el *Sistema de Códigos* que se piensa utilizar, el *Control de Calidad* que se piensa imponer y la *Comprobación o Chequeo final* previo antes de lanzarse a la aventura real de la investigación propiamente dicha.

[30] Lofland, J. & Lofland, L.H., *Ob. cit.,* p. 51.

3. Recogida de datos

Tres técnicas de recogida de datos destacan sobre todas las demás en los estudios cualitativos: la Observación, la Entrevista en profundidad y la Lectura de textos. Las tres, a su vez, se corresponden con las técnicas más comunes de la recogida de datos de las técnicas cuantitativas: el Experimento, el Sondeo o encuesta y el Análisis de contenido. Estas seis técnicas acaparan la casi totalidad de los métodos de recogida de datos. Si se observa con detención la aparente distinción entre Observación-Entrevista por un lado, y Experimento-Sondeo por otro, queda patente que ésta proviene del grado de control que se aplica a unas y otras.

El experimento y el sondeo se apoyan en un control sistemático y calculado, «real» en el primero y «estadístico» en el segundo de los condicionamientos y situaciones que hacen única a la situación, de forma que, mediante ese control, se pueda estudiar un fenómeno cualquiera en estado puro y su conocimiento pueda «generalizarse» a todos los demás fenómenos, asimismo purificados, mediante la técnica de «en igualdad de condiciones». Las respuestas del sondeo están especificadas de antemano, mediante el sistema de preguntas «cerradas», al igual que se controlan las condiciones del experimento mediante la «neutralización» de los influjos extraños en el laboratorio. La observación y la entrevista en profundidad huyen de todo control que desconcretice la situación o limite la espontaneidad de las respuestas. El fenómeno concreto, con todos sus condicionamientos particulares, con su peculiaridad circunscrita a la situación específica y no generalizable, es el objeto nuclear del estudio.

Por esta misma razón el principio guía del procedimiento en la recogida de datos cualitativos es el de la inspección de primera mano que obliga al investigador a buscar la mayor proximidad a la situación, a la involución analítica de su persona con el fenómeno de estudio, a buscar el foco descriptivo y a estudiar la conducta rutinaria de cada día sin interferencias ni aislamientos artificiales. Los datos cualitativos son recogidos en aquellas situaciones en las que el observador dispone de una accesibilidad fácil para su adquisición, sin tener que recurrir a «crear» o «fingir» situaciones inexistentes en la realidad, y sin tener que recurrir a intermediarios. Como anota Geertz a propósito de la interpretación antropológica, si ésta «es realizar una lectura de lo que ocurre, divorciarla de lo que ocurre —de lo que en determinado momento o lugar dicen determinadas personas, de lo que éstas hacen, de lo que se les hace a ellas, es decir, de todo el vasto negocio del mundo— es divorciarla de sus aplicaciones y hacerla vacua»[31]. Es por

[31] Geertz, C., *La Interpretación de las Culturas,* Gedisa, México, 1988, p. 30.

este motivo por lo que, con frecuencia, se ha denominado investigación naturalista a la efectuada con metodología cualitativa.

La recogida de datos, en ésta, se orienta hacia aquellos de mayor riqueza de contenido de significado, es decir, los datos estratégicos de cada situación. Lo cual, muchas veces, conlleva unos procedimientos previos de negociación con los dueños sociales de los datos (los «porteros» que permiten o impiden la entrada a una situación, por ejemplo, a una organización). El acceso a los datos directos, para saber lo que ocurre realmente en una situación concreta, es una condición que, no por ser necesaria e insustituible para el investigador, hay que darla por fácil o cómoda. Gummesson no tiene empacho en señalarla como el problema número uno del investigador[32]. Por otra parte, y supuesto que se ha logrado el acceso operativo a los datos, la tendencia de las técnicas cualitativas a profundizar en el sentido de las situaciones y el significado que los individuos les atribuyen, conduce con frecuencia a los investigadores a un tipo de recogida de datos que persigue más la «proyección» que la simple «contemplación» en las observaciones y al lenguaje «analógico» más que al «conceptual» en la realización de las entrevistas.

Esto da lugar a seis técnicas principales de recogida de datos, en función de que, tanto en la observación como en la entrevista o en la lectura, aquélla se efectúe de manera directa o soterrada. Tanto la observación como la entrevista soterradas participan de la persuasión, tan generalizada en el ámbito sicoanalítico, de que el mundo de la subconsciencia es tan rico, al menos, como el de la consciencia, y de que quedaría sin comprensión adecuada el significado social que los individuos atribuyen a las situaciones sociales, si no indagáramos en su subconsciente, con técnicas proyectivas, con lenguajes analógicos o con «rupturas» del sentido común. A la observación y la entrevista se añade una tercera técnica de recogida de datos, la lectura de textos, entendiendo por tales, todos los documentos que contienen significado (una carta, un periódico, una autobiografía, una estatua, un edificio, las pinturas de una cueva prehistórica, las tumbas faraónicas,...).

A todos estos «textos», en realidad, se les puede «entrevistar» mediante preguntas implícitas y se les puede «observar» con la misma intensidad y emoción con la que se observa un rito nupcial, una pelea callejera, una manifestación popular. En todo caso, la captación del significado de un escrito, lo mismo que el de la observación de una situación o el de una entrevista a un sujeto cualquiera, pueden efectuarse mediante la lectura directa o a través de una lectura soterrada en la que el

---

[32] Gummesson, E., *Ob. cit.,* cap. 2.

documento, la observación y la entrevista analizadas son vistas como un espejo, en el primer caso, o como un palimpsesto cuya escritura se ha llevado a cabo en diferentes estratos o niveles, en el segundo.

Modos de recogida de información

	Observación	Entrevista	Lectura
Directa	Contemplación	Conceptos	Comprensión
Soterrada	Proyección	Analogías	Palimpsesto

En una investigación cualitativa puede recogerse la información utilizando de manera exclusiva cualquiera de los seis instrumentos señalados, sin embargo, en la práctica con frecuencia se utilizarán varios, cuando no todos ellos de forma alternativa y complementaria y, en todo caso, el uso simultáneo de diversos instrumentos no impedirá el que uno de ellos sea el utilizado con preeminencia sobre todos los demás.

La Contemplación es aquel modo de recoger información en el que el investigador observa directamente una situación, bien desde fuera como simple observador, bien desde dentro como actor integrante de la misma. Esta contemplación es la que los etnógrafos y antropólogos han desarrollado tradicionalmente bajo el nombre de *observación* participante o no.

La Proyección es aquel modo de recoger información en la que el investigador observa las explicaciones que los actores de una situación dan de su propio comportamiento, entendiendo que éstos, en lugar de seguir normas y valores objetivos que el investigador puede conocer de antemano, producen la realidad (su conducta) «desde dentro», a base de interpretar el medio ambiente social en el que se mueven y, por esto mismo, dando lugar a un nuevo entorno. El sentido que los sujetos dan a sus acciones depende del contexto (Indexicado) y, al mismo tiempo, es autorreflexivo sin que dependa de un entorno objetivo sino de un entorno interpretado por los propios autores. Las refle-

xiones de los sujetos son simultáneas con las explicaciones mundanas que ellos mismos aportan al hecho y que constituyen su verdadero sentido, no la definición objetiva que el observador investigador, siguiendo patrones objetivos, puede definir o interpretar. Este modo de recoger la información es el conocido como *etnometodología* y consiste en observar los *etnométodos* de los propios actores, no los hechos neutrales del entorno.

La Conversación conceptual es aquel método de recoger información en el que se utiliza una conversación sistemática en la que el investigador, utilizando la técnica mayéutica, ayuda y colabora con el actor a que éste reproduzca la realidad social tal como ha sido producida. La conversación es un parto asistido a través del cual el autor da a luz una reproducción vicaria de la realidad pasada. Es la técnica reconocida universalmente como *Entrevista en profundidad*.

El Intercambio Metafórico es la técnica de recoger información a base de utilizar las funciones ilustrativas, heurísticas y constitutivas de significado que se atribuyen a una realidad social cuando se efecta un «transfert» de significado de un ámbito a otro. Como cuando, por ejemplo, el intercambio social de la vida cotidiana es entendido, interpretado y explicado en términos de biología, de economía, de política o del comportamiento mecánico. Es utilizada cuando el investigador o el actor (o ambos a la vez) desean enriquecer el poder transmisor del concepto, dando más fuerza, ampliando sus perspectivas o, simplemente, alterando sus significados originales[33]. Es *el análisis metafórico.*

La Comprensión es aquel modo de recoger información en el que la realidad social es entendida como un texto contextualizado en el que puede descubrirse un sistema gramatical, un soporte léxico y un conjunto de significados. La lectura equivale a un *análisis sistemático del contenido de un texto que es visto como un espejo o lago transparente en el que puede verse a través de su soporte literario cuanto en él se contiene en una forma precodificada que es preciso comprender.*

El Palimpsesto es el modo de recoger información el que el texto es visto como una redacción estratificada en la que los contenidos y sus significados respectivos no tienen por qué coincidir y deben ser leídos e interpretados separadamente. Cuando un investigador lee un texto de un espía es consciente de que el texto tiene dos significados, empieza por estratificar su lectura y dividirla en dos sistemas de codificación y de interpretación independientes. El Palimpsesto es un *análisis de contenido proyectado* fuera del propio texto.

---

[33] Maasen, S. (ed.), *Biology as Society, Society as Biology: Metaphors,* Kluwer, Dordrecht, 1994.

4. **Análisis de datos**

Diferencia no menor que en la recogida de datos existe en el análisis de los mismos. Las diferencias son, aún si cabe, mayores en el análisis que en la recolección de datos. Los métodos cuantitativos analizan los datos fundamentalmente mediante la constatación de frecuencias (parámetros) y de coincidencias (asociaciones). El uso de algoritmos tales como medias, desviaciones, ratios, coeficientes,... por un lado, y de tests de asociación, de correlación, de regresión, de diferencia significativa,... por otro, es la práctica estándar en todo estudio cuantitativo. Los métodos cualitativos, por su parte, analizan los datos mediante narraciones, viñetas y relatos cuyo ideal es la denominada por Gilbert Ryle «Descripción densa»[34], o sea, la interpretación de las interpretaciones de los sujetos que toman parte en una acción social.

La observación, la entrevista y la lectura (actualmente, la cámara de vídeo o el magnetófono) son instrumentos para poder llevar a cabo, tras haber recodificado la información con su ayuda, con éxito y acierto la interpretación de las interpretaciones, o la explicación de las explicaciones. El análisis de los datos, en los estudios cualitativos, consiste, por tanto, en desentrañar las estructuras de significación y en determinar su campo social y su alcance. Analizar los datos es como tratar de leer (en el sentido de «interpretar un texto») un manuscrito extranjero, borroso, plagado de elipsis, de incoherencias, de sospechosas enmiendas y de comentarios tendenciosos y, además, escrito no en las grafías convencionales de representación sonora, sino en ejemplos volátiles de conducta moderada. El análisis de los datos se lleva a cabo básicamente a través de una descripción densa cuyos rasgos característicos son:

—que es *interpretativa*,
—que lo que interpreta es el *flujo del discurso social* y
—que esa interpretación consiste en tratar de *rescatar lo dicho en ese discurso de sus ocasiones perecederas* y fijarlo en *términos susceptibles de consulta.*

Se han ido proponiendo sucesivamente diversos esquemas analíticos como herramientas de análisis, partiendo siempre del postulado básico de que la investigación cualitativa, por definición, no se somete a ningún esquema rígido de procedimientos y normas de comprehensión de la realidad social. Los diferentes autores han ido presentando métodos de análisis al mismo tiempo que llevaban a cabo sus estudios concretos. De este

[34] Ryle, G., «Thinking of Thoughts», en *University of Saskatchewan Lectures,* n.º 18, University of Saskatchewan, Regina, 1968.

modo podemos recordar el método del «Tipo Ideal» de Max Weber, el de la «definición de la Situación» que aplicaron Thomas y Sznaniecki, el del «Análisis Matricial» que proponen Huberman y Milles, el «Método Delphi» ideado en la Rand Corporation, el de la «Biografía Asistida» elaborado por R. Harré y tantos otros. Lo que atañe al investigador concreto es la planificación del método de análisis que piensa utilizar en función de los datos de que dispone, del modo de recoger informacion al que puede recurrir y, en general, del diseño general de su trabajo. Típico del análisis cualitativo es el proceso de retroalimentación existente entre el método de recogida de información y el método de su análisis. Ambos se complementan, se condicionan mutuamente y se aplican simultáneamente.

5. **La Validez**

La cruz de todo estudio de investigación, tanto cuantitativa como cualitativa, es la de garantizar su validez. Jesús Ibáñez, apoyándose en las conocidas tesis de Heisemberg para las pruebas empíricas y de Godel para las teóricas, afirma rotundamente la imposibilidad de lograr esta garantía: «ni la vía inductiva-empírica ni la vía deductiva-teórica ni ninguna conjugación o articulación entre ambas, permiten alcanzar la verdad»[35] independientemente del modo como se hayan conseguido los datos informativos. Las técnicas cuantitativas suelen ser sometidas a cuatro tipos clásicos de validez: ostensiva, predictiva, de contenido y de construcción del conjunto. Las técnicas cualitativas no difieren mucho, en este sentido, de las cuantitativas. Tanto la validez ostensiva (Face) como la de contenido enfrentan los mismos problemas y dificultades en una y otra clase de técnicas, el más básico de los cuales es encontrar algún tipo de criterio con el cual contrastar su coincidencia con el hallazgo obtenido en la investigación.

Una de las pretensiones básicas de las técnicas cualitativas es la de su poder para captar una mayor riqueza de contenido que las cuantitativas, pero, al hacerlo, se confunde la validez de la metodología cualitativa en general con la de un caso concreto en particular. Aceptar la validez de la metodología cualitativa, en principio, no permite asegurar que un estudio cualquiera particular sea válido. Los criterios para esta validez específica no existen. Ante esta dificultad Geertz asegura que la antropología interpretativa como ciencia, es «una ciencia cuyo progreso se caracteriza

---

[35] Ibáñez, J., «Análisis Sociológico de Textos o Discursos» en *Revista Internacional de Sociología,* 43, 1985, pp. 123-124.

menos por un perfeccionamiento del consenso, que por el refinamiento del debate»[36]. Esta validez, que Geertz atribuye a la antropología interpretativa es extensible a toda investigación científica de carácter cualitativo, pero hay que reconocer que no se trata de una validez de contenido, sino una validez de construcción del conjunto.

El grado de validez equivale al grado de «refinamiento del debate» o «nivel de coherencia» al que se refieren, tanto de Weber como A. Schutz, al explicar el método de construcción de sus tipos ideales. A su vez, la determinación del grado de coherencia no se puede determinar a priori ni utilizando otros criterios que no sean el «contraste» con otros ejemplos o la «contrastación» con otros expertos, es decir, refinando el debate sobre la coherencia misma. Las técnicas cuantitativas suelen utilizar recursos como el análisis factorial para garantizar la validez de construcción. Esta función de contrastación la realizan los investigadores cualitativos contrastando sus esquemas de interpretación con los de otros investigadores. La mayor diferencia, sin embargo, entre ambas técnicas estriba en la llamada validez predictiva universalmente aceptada y aplicada en los estudios cuantitativos, pero que, en principio, no tiene aplicación directa para los cualitativos, por cuanto el objetivo que éstos pretenden no es tanto predecir ni universalizar extendiendo hacia el futuro o hacia otros casos lo averiguado para una situación presente y concreta, sino diagnosticar y profundizar cada vez más íntegramente un caso concreto.

No es que la interpretación cualitativa no sea expresable en términos cuya validez pueda ser contrastada por otros investigadores de forma que haya de creer con fé ciega que lo que un investigador cualitativo afirma deba aceptarse o rechazarse por un acto de confianza o de recelo, sino que, al menos, por ahora, carecemos de criterios definitivos para aplicarlos. El criterio predictivo vale y puede aplicarse en los estudios cuantitativos pero no tiene sentido en los cualitativos[37]. Precisamente porque estos estudios deben permanecer inseparables a lo concreto, real y específico, su dificultad para liberarse, abstrayendo hacia lo universal, es más difícil. Más que partir de teoremas demostrados anteriormente, el método consiste en profundizar cada vez más «apoyándose» en los descubrimientos o hallazgos anteriores.

Se pretende, sobre todo, generar interpretaciones conceptuales de hechos que ya están a mano, no proyectar resultados de posibles manipulaciones de estos datos. El trabajo cualitativo consiste en inscribir (descripción

---

[36] Geertz, C., 1988, *Ob. cit.,* p. 39.

[37] Esta afirmación necesita ser matizada. Nuestra teoría del «síndrome Werther», aplicada al caso de Herria, predecía la desaparición de este fenómeno en un futuro inmediato. La desaparición que de facto tuvo lugar comprobó la verdad de la teoría garantizándole así su validez predictiva.

densa) y especificar (diagnóstico de la situación), es decir, establecer el significado que determinados actos sociales tienen para sus actores, y enunciar lo que este hallazgo muestra de su sociedad y, en general, de toda sociedad. No obstante, y dada la importancia que este tema encierra para la aceptación o rechazo científico de las técnicas cualitativas, insistiremos algo más en lo relativo a la validez y la relevancia de esta metodología.

Validez y Relevancia

Dos sombras aletean continuamente sobre el uso de las técnicas cualitativas, la primera se refiere a la validez científica de tales métodos, y la segunda, a la capacidad de sobrepasar el ámbito de lo meramente coyuntural, lo anecdótico y lo idiográfico. El trabajo seminal de David Brinberg y Joseph McGrath sobre las «diferentes» formas de validez aplicables a un proceso de investigación[38], por un lado, y las graves reservas que Egon Guba, Yvonna Lincoln, Thomas Skrtic y colaboradores[39] presentan a que ambos procedimientos, el cuantitativo y el cualitativo, se vean sometidos a «idénticos» criterios de validez, hacen sumamente difícil, si no imposible, calibrar el grado de validez de una investigación concreta, así como la relevancia de esta metodología para el desarrollo de la teoría en cualquiera de las ciencias sociales. Los diferentes términos utilizados para describir el contenido del concepto de validez, aplicado a un proceso de investigación, refleja algo más que un divertimento semántico, y revela la pluridimensionalidad inherente al concepto de validez. Los términos frecuentemente utilizados de validez de constructo, predictiva, de contenido, discriminante, face, convergente, interna, externa,... a los cuales se añaden los relacionados con ellos, de fiabilidad, consistencia y generalizabilidad, son todos miembros de una gran familia de aspectos contenidos bajo el amplio techo de «requisitos» parciales, que reclama cualquier acto de investigación científica.

La metodología cualitativa carecería de sentido si sus reclamaciones de excelencia sobre la cuantitativa no viniesen acompañadas de criterios que la garanticen. Y, por el mismo motivo, carece de sentido que un investigador concreto presuma de haber captado el significado de un evento, proceso, situación o fenómeno social si su descubrimiento no va arropado con criterios de excelencia y de rigor metodológico. Por este motivo, el investigador debe contar con un aval de garantía que sostenga

---

38 Brinberg, D. & McGrath, J.E., «Forms of Validity in Research» en *New Directions for Methodology of Social and Behavioral Science,* Sage, Beverly Hills, 1980.

39 Lincoln, Y.S. et al., *Organizational Theory and Inquiry,* Sage, Beverly Hills, 1985.

sus afirmaciones y las apoye frente al escepticismo ajeno. Ahora bien, estas medidas de excelencia y de rigor metodológico deben estar *pensadas de antemano*, deben *irse aplicando durante y a lo largo* del desarrollo de la investigación y deben afrontar la prueba de su valor *después de* que la investigación haya concluído. Como tendremos ocasión de demostrar más adelante, estos criterios de rigor y excelencia no deben ser los mismos, ni siquiera equivalentes a los utilizados por el análisis cuantitativo. Y, en este sentido, hay que recordar que, lo mismo que en el caso del muestreo, se han pretendido aplicar al análisis cualitativo los mismos criterios de excelencia que al cuantitativo, cosa a todas luces errónea y equivocada. Lo cual nos conduce al tema de la validez de la metodología cualitativa.

Capítulo 3

Control de calidad

La investigación cualitativa no dispone todavía de un cuerpo teórico que garantice la validez de sus resultados. Los propios investigadores cualitativos son los críticos más radicales de esta metodología. Muchos de ellos suscitan la problemática de la objetividad, del riesgo ideológico, del sesgo y del etnocentrismo para poner en duda la posibilidad de construir una metodología científica de garantía que alcance los objetivos propuestos. Las posiciones varían desde quienes admiten sin reservas la posibilidad real de ofrecer una garantía total de calidad hasta quienes la niegan rotundamente y ello lo mismo repecto a la metodología cuantitativa que a la cualitativa.

Para A. Sidman, por ejemplo: «Se supone que la ciencia es un proceso lógico y ordenado, que no se encuentra sujeto a la arbitrariedad de los prejuicios y otras flaquezas humanas de quienes la practican. Si la ciencia ha de usar la importancia de los datos como criterio para aceptar o rechazar un experimento, es presumible que debe disponer de un conjunto imparcial de reglas y normas bajo las cuales el científico pueda operar al hacer sus evaluaciones. Sin embargo, la respuesta a si tales reglas existen en realidad es rotundamente no... Algunos científicos, o bien nunca se dan cuenta de que se hallan sobre arenas movedizas, o bien rechazan esta idea y pretenden que sus pies se hallan sobre tierra firme... Esta postura proporciona seguridad, pero lo hace a expensas de la objetividad, que es el primer requisito para que una ciencia sea eficaz»[1].

E. Gummesson[2] se hace eco de esta opinión que ve en la presunción de validez poco menos que una quimera científica cuando describe amargamente: Un profesor califica de confuso el reportaje que el Comité de

---

[1] Sidman, M., *Tácticas de Investigación Científica*, Fontanella, Barcelona, 1978, pp. 49-51.
[2] Gummesson, E., *Ob. cit.*

Promoción ha elaborado sobre su enseñanza. Mientras un miembro del comité califica una de sus obras principales de «no científica» otro la señala como «ciencia progresista». Siendo la calidad algo intangible y subjetivo lo que necesitamos es amigos influyentes. Es lo que ocurría a los poetas antiguos que tenían que agradar al rey para poder comer y no ser decapitados». En su opinión: no existe un lista universal de criterios dado que su aplicación depende del punto de referencia facilitado por el paradigma personal de los jueces... Contrariamente a la creencia del público general y de la de muchos investigadores, los métodos científicos no conducen a un conocimiento claro, objetivo o indiscutible».

Existen dos modos de entender la calidad de un trabajo científico, afirma Gummesson:

a) como el grado en el que se aceptan y cumplen las especificaciones establecidas en el diseño de investigación (en cuyo caso calidad equivale a «cumplir con tales normas»). Este modo supone que existen de antemano tales especificaciones con suficiente claridad y precisión para su posible aplicación. La ciencia ha intentado establecer algunos de estos criterios universales siguiendo la escuela positivista, pero su aplicación resulta poco menos que imposible como se demuestran en la «arrignorancia» y presunción con la que los científicos camuflan sus prejucios y simpatías a la hora de emitir sus juicios de valor. No se puede aceptar como definición de calidad la adecuación a determinadas normas si tales normas no están meridianamente claras.
b) como grado en el que se alcanzan los estándares de excelencia. El problema surge con la constatación de que no existe una lista universal de criterios estándar de excelencia dado que su aplicación viene condicionada por los paradigmas personales de los mismos jueces que deben establecerla. Lo que conlleva que se recurra al criterio de la satisfacción del cliente o usuario.

Por todo lo cual, concluye: «conseguir la aceptación de un trabajo científico es, en parte, un logro intelectual y, en parte, una habilidad para comunicar y maniobrar el trato con superiores, compañeros y con quienes ejercer el poder sobre la carrera del investigador» .

Ambas dificultades, que Gummesson aplica a la metodología cuantitativa, resultan tanto o más graves aplicadas a la metodología cualitativa. Desde hace algunas décadas, tanto los postestructuralistas, como los postmodernistas han intentado defender la tesis de que no existe una ventana clara por donde poder entrar en la vida interna de los individuos. Todo lo que percibimos y aprendemos nos llega filtrado por las lentes del lenguaje, del género, de la clase social, de la etnicidad y de la cultura.

No existen observaciones objetivas sino observaciones socialmente colocadas en los mundos del observado y de su observador. Ni siquiera los propios protagonistas son capaces, con frecuencia, de explicar idóneamente sus actos y sus experiencias personales.

Esta postura escéptica dista mucho de ser la tónica general del pensamiento científico aplicado a la investigación cualitativa. Como sostienen David Altheide y John Johnson, «uno no tiene por qué aceptar ese solipsismo simplemente porque la investigación y la razón indiquen que la objetividad absoluta sea inalcanzable cuando los humanos estudian la conductas y los significados de sus compañeros. Ni hay por qué aceptar la tesis que niega al investigador una autoridad sobre los demas»[3]. En línea con Atkinson mantienen que «carecemos de fundamentos epistemológicos y teóricos perfectos. Carecemos de métodos perfectos para la recogida de datos, carecemos de modos transparentes o perfectos de representación. Trabajamos con el conocimiento de nuestros recursos limitados. Pero no por ello tenemos que abandonar el intento de producir relatos del mundo disciplinados coherentes, metódicos y sensibles.»[4]

Aceptando este planteamiento básico de que el control de calidad puede y debe aplicarse a la investigación cualitativa, conviene precisar a) en qué consiste este control, b) cúales son los criterios que deben guiarlo y c) cúales las técnicas para ponerlo en práctica[5].

La Validez desde el Positivismo

Han sido no pocos los autores que han intentado aplicar a la investigación cualitativa los mismos criterios que el positivismo venía aplicando a la cuantitativa, persuadidos de que no había ninguna razón especial que

---

[3] Altheide D. L. & Johnson, J. M., «Criteria for Assessing Interpretive Validity in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, pp. 485-499.

[4] Atkinson, P.A., *Understanding Ethnographic Texts*, Sage, Newbury Park, California, 1992, p. 51.

[5] Antes de seguir adelante es preciso reconocer que existe toda una jerga terminológica en torno a las ideas de validez y la fiabilidad que, con frecuencia, conduce más a la confusión que a la claridad de ideas. Así, por ejemplo, es fácil encontrar expresiones tales como: Fiabilidad Temporal (Test-Retest), de Acuerdo entre Observadores, de Consistencia Interna, de Equivalencia (tests equivalentes), de Procedimientos de dos mitades, de Fórmulas de Kuder-Richardson de múltiple partición, ... Del mismo modo, a propósito de la validez es fácil ver referencias a la Validez Práctica, Concurrente, Predictiva, de Construct, de Contenido, etc. (Baggaley, A., *Intermediate Correlational Methods*, Wiley, New York, 1964). Todas ellas se refieren a algún punto o aspecto del proceso investigador y, por consiguiente, insisten en alguna dimensión que debe ser tenida en cuenta. Muchas de ellas igualmente se deben a que los autores, al intentar tratar el tema de la calidad de los métodos cualitativos aplican a éstos los criterios de la metodología cuantitativa (Bringberg, D. & McGrath, J.E., *Ob. cit.*).

reclamara criterios específicos para la investigación cualitativa. La ciencia positiva ha establecido que una investigación, para que pueda ser aceptada como completa debe satisfacer, al menos, cinco criterios de excelencia. Estos criterios son: La Validez, la Fiabilidad, la Consistencia interna, la Parsimonia y la Precisión. Las tres constituyen la llamada trinidad del control de calidad.

Validez: El criterio de validez es el que se utiliza para responder a la pregunta ¿Hasta qué punto lo averiguado en esta investigación es verdadero? La validez de un instrumento de medida es tanto mayor cuanto mejor mida lo que se supone pretende medir. El criterio de validez es un criterio de aplicación tanto teórica como práctica. Este criterio es de vital importancia en toda investigación sea del tipo que sea. Si un estudio no halla lo que busca o dice medir algo que, en realidad, no mide, o predice, promete o afirma algo que no existe o es diferente a lo que él afirma, es un estudio inútil e inaceptable. La validez es un criterio innegociable en todo tipo de investigación.

Fiabilidad: El criterio de fiabilidad es el que se utiliza para responder a la pregunta ¿Hasta qué punto llego a los mismos resultados aplicando parecidos métodos o investigando con los mismos métodos en diversos momentos?. Un instrumento de medición es tanto más fiable cuanto sus resultados son más coincidentes uno con otro. La fiabilidad tiene una gran relevancia práctica. Uno no puede fiarse de un instrumento de medida que arroja resultados diferentes en diferentes ocasiones. La fiabilidad supone que un mismo resultado es obtenido siempre que se replica una investigación.

Consistencia Interna: El criterio de consistencia interna es el que se utiliza para garantizar que los resultados de una parte de la investigación concuerdan (lógica, secuencialmente,...) con los de otra parte de la misma. Una investigación que ofrezca resultados contradictorios o dispares entre sí no posee consistencia interna. Las inconsistencias son perdonables si la parte o aspecto que interesa más en una investigación puede darse por válido, aunque aparezcan otros elementos que ponen en duda su consistencia interna.

Precisión: La precisión o el calibre es el criterio que se utiliza para medir la actitud y el margen de error con la que una investigación afirma o niega alguna cosa. Decir que, en unas próximas elecciones, un partido político X va ganar las elecciones con un margen de error del 20 por ciento, no es hablar con tanta precisión como si se afirmase que este partido va a ganar las elecciones con margen de error no superior al cinco por ciento. Mide con más precisión quien mide en milímetros que en metros y el que mide en centímetros que el que mide en kilómetros. La precisión es un valor altamente apreciado en las investigaciones de carácter básico, un ideal que debe perseguirse hasta el máximo posible .

Parsimonia: Es el criterio que se aplica para medir el grado de despilfarro de recursos que se da en una investigación. Si una conclusión científica se puede obtener con un estudio, la parsimonia exige que se haga uno sólo y no dos estudios. Si una conclusión puede garantizarse con cinco variables, la parsimonia exige que se utilicen cinco y no diez variables. Finalmente, si un estudio puede ser costeado con un millón de pesetas, la parsimonia exige que no se gasten cinco o más millones.

Toda investigación completada ha de ser sometida a algún tipo de evaluación que exprese, de una forma u otra, hasta qué punto ha logrado sus objetivos iniciales. Esta evaluación equivale a un control de calidad al que el investigador somete su propia producción. Calidad que no está garantizada hasta que no queda contrastado que la investigación cumple satisfactoriamente un conjunto de criterios de excelencia. Porque, en definitiva, una investigación es *válida* si «acierta», si «da en el clavo», si «descubre», si «mide correctamente», si «llega al fenómeno» al que quiere llegar, descubrir, medir, analizar o comprender. Su excelencia será tanto más notable cuanto más se aproxime a este objeto y cuanta mayor sea la *garantía* de haberlo conseguido *validar*. Se refiere a la exactitud con la que los datos representan lo que quieren representar. Este es el ideal de todo investigador serio, pero ¿cómo logralo? La respuesta no reside en el aprendizaje y la aplicación de unas cuantas reglas o técnicas aplicadas mecánicamente ni en la selección caprichosa de criterios puramente personales. Como acertadamente sugiere M. Sidman, el mejor modo de garantiar el valor de una investigación es la sensata aplicación de ambos criterios discretamente dosificados:

> «Se supone que la ciencia es un proceso lógico y ordenado, que no se encuentra sujeto a la arbitrariedad de los prejuicios y otras flaquezas humanas de quienes la practican. Si la ciencia ha de usar la importancia de los datos como criterio para aceptar o rechazar un experimento, es presumible que debe disponer de un conjunto imparcial de reglas y normas bajo las cuales el científico pueda operar al hacer sus evaluaciones. Sin embargo, la respuesta a si tales reglas existen en realidad es rotundamente no.... Si el estudiante se ha introducido en la ciencia con la ilusión de encontrar un modo de actuar en el que un conjunto de normas fijo le garantice una seguridad y le salvaguarde de todo error, le conviene conocer la realidad cuanto antes mejor. Algunos científicos, o bien nunca se dan cuenta de que se hallan sobre arenas movedizas, o bien rechazan esta idea y pretenden que sus pies se hallan sobre tierra firme... Esta postura proporciona seguridad, pero lo hace a expensas de la objetividad, que es el primer requisito para que una ciencia sea eficaz.
>
> La objetividad de la ciencia consiste, no tanto en un conjunto de normas de procedimiento, como en la naturaleza autocorrectiva del proceso científico... En los libros de texto que versan sobre método experimental raras veces se menciona la importancia del juicio sensato en la evaluación de la fiabilidad y generalidad de los datos experimentales. Sin embargo,

juega un papel primordial en dicha evaluación, y un cabal conocimiento de este hecho general resultará más valioso que cualquier técnica individual de valoración descrita en los capítulos siguientes.»[6]

Suelen reducirse, como hemos apuntado, a cinco los criterios de excelencia de un trabajo científico. Estos cinco criterios son considerados los de mayor relevancia y dejan al margen otros de orden secundario. Estas cinco condiciones están, en muchos aspectos, entrelazadas y una reclama a la otra. Así, si no hay validez no es posible la fiabilidad, y la fiabilidad carece de sentido si carece de precisión, al paso que ésta carece de sentido si surgen inconsistencias internas. Las dos últimas, la precisión y la parsimonia, son condiciones que dependen, en gran parte de la decisión del investigador. Así, *la precisión* depende de que el investigador utilice medidas más precisas y exactas, como cuando un artesano trabaja con una precisión de milímetros en lugar de una de centímetros. De igual modo, *la parsimonia* requiere un mayor esfuerzo para obtener la explicación de un fenómeno con dos indicadores en lugar de con seis. Si para explicar el por qué de una huelga, por ejemplo, un investigador debe utilizar seis motivos, éste trabaja con menos parsimonia que otro que acierta a explicarla con sólo dos. Lo que ocurre es que es más fácil explicar un fenómeno apelando a seis razones que acertar a destacar aquellas dos únicas que resultan críticas y trascendentes.

Las tres primeras, en cambio —fiabilidad, validez y consistencia— dependen más del rigor científico que de la decisión de invertir recursos, por eso están sometidas a una serie de reglas y de normas de comportamiento que es necesario seguir si se quiere garantizar la calidad de una investigación.

A fin de ordenar todas estas ideas daremos una visión general de los elementos en los que el investigador tiene que fijar su atención para conseguir aplicar un control de calidad a su investigación.

Esto obliga a una simplificación forzosa, si no se quiere caer en una interminable aglomeración de matices y de términos. Ello no puede impedir que se tenga una visión general de todo el proceso de investigación y que se recuerden los momentos críticos de toda investigación, para, a continuación, dar más importancia a aquellos puntos más centrales y decisivos. Es lo que vamos a hacer ahora, dar primero una visión general del proceso de investigación, viendo los aspectos más importantes que necesitarían ser sometidos a este control de calidad (fabilidad, validez,...) y, segundo, presentar los modos más usuales y básicos de garantizar dicho control de calidad.

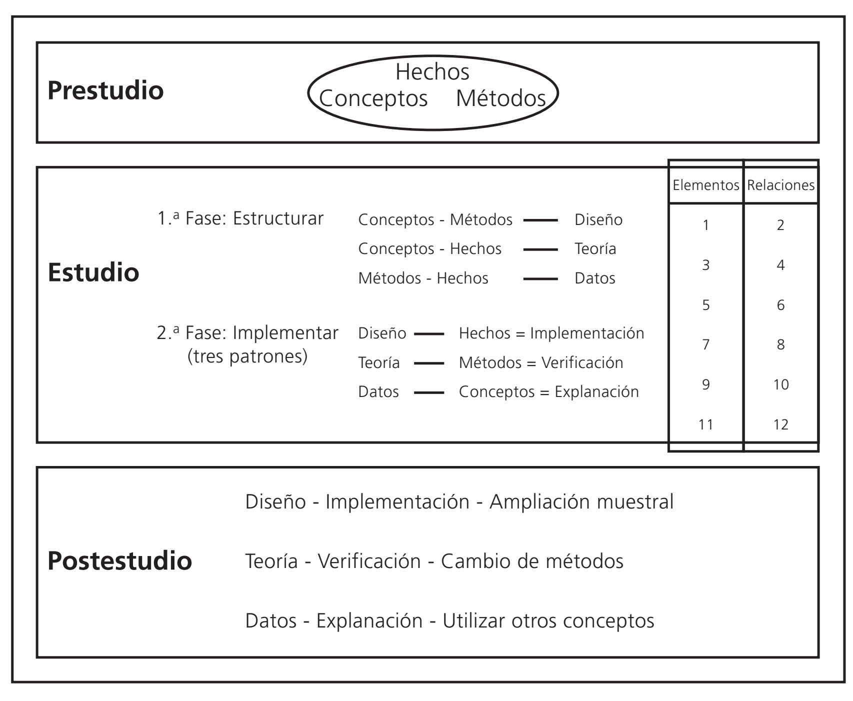
---

6 Sidman, M., *Ob. cit.*, p. 49-51.

Al hablar de control de calidad, suele éste quedar reducido, en los textos tradicionales, a dos grandes problemas, *el problema de la validez*, de la que se reconocen tres grandes tipos (la validez predictiva, la validez de contenido y la validez de Costructo) y el *de la fiabilidad* (que suele estudiase mediante tests de Fiabilidad Temporal (Test-Retest), de Consistencia Interna, de Equivalencia (tests equivalentes), de Procedimientos de dos mitades, de Fórmulas de Kuder-Richardson de múltiple partición,...)

Brinberg y McGrath señalan acertadamente que esta simplificación debe ser superada y que deben tenerse presentes, al menos, *tres momentos* del proceso de investigación (los preliminares, los concomitantes y los consiguientes), y que las actividades, cuya calidad metodológica quiere contrastarse, a lo largo de estos momentos, deben ser examinadas en consideración *a elementos* (con sus relaciones mutuas), tales como la teoría, el diseño, el conjunto de datos, por un lado, y *a los ámbitos* conceptual, metodológico y substantivo, por otro[7].

Proceso de investigación: visión general



7 Brinberg, D.& McGrath, J.E., *Ob. cit.*

En todo proceso de investigación cabe distinguir tres Momentos, el previo a la investigación, ésto es, el Preestudio, el propiamente dicho Estudio y el que sigue a la investigación o Postestudio. Los tres requieren una atención específica y los tres pueden influir en que la investigación sea de calidad o deficiente.

Preestudio

Es el momento en el que se seleccionan los tres elementos centrales de una investigación, a saber: Los Hechos a estudiar, los Métodos con los que se van a estudiar y los Conceptos (Medidas) que se van a utilizar para describirlos. Estos tres elementos o ámbitos de la investigación implican:

- —Hechos: decidir qué aspectos o fenómenos de la realidad se van a estudiar porque son reales e importantes.
- —Métodos: decidir qué métodos o técnicas de observación y de análisis serán adoptados por su utilidad operativa.
- —Conceptos: decidir qué conceptos son los más útiles y ricos para comprender los fenómenos.

Estas tres decisiones se efectúan aplicando unos Criterios o normas de excelencia y de calidad, es decir, de validez. Estos criterios no los establece el investigador. Normalmente están ya establecidos por el llamado mundo científico que establece los standars de qué es importante, lícito y correcto. Ello no impide que algunos investigadores extraordinarios violen estos estandars y establezcan unos nuevos propios. Así por ejemplo, la teoría gestalt introdujo conceptos nuevos y arrumbó otros nuevos aplicados a la teoría del aprendizaje. Freud supuso un cambio en la investigación al decidir estudiar los fenómenos del subconsciente y el MMIT desplazó como instrumento a otros tests generalmente utilizados hasta entonces. No obstante, ésta no es la situación normal. Lo más frecuente es que un investigador se atenga a las normas del ámbito científico circundante y las aplique con fidelidad.

El Momento del preestudio, por consiguiente, exige la aplicación de un control de calidad que puede denominarse Validez de Valor porque establece lo que es real e importante en una investigación.

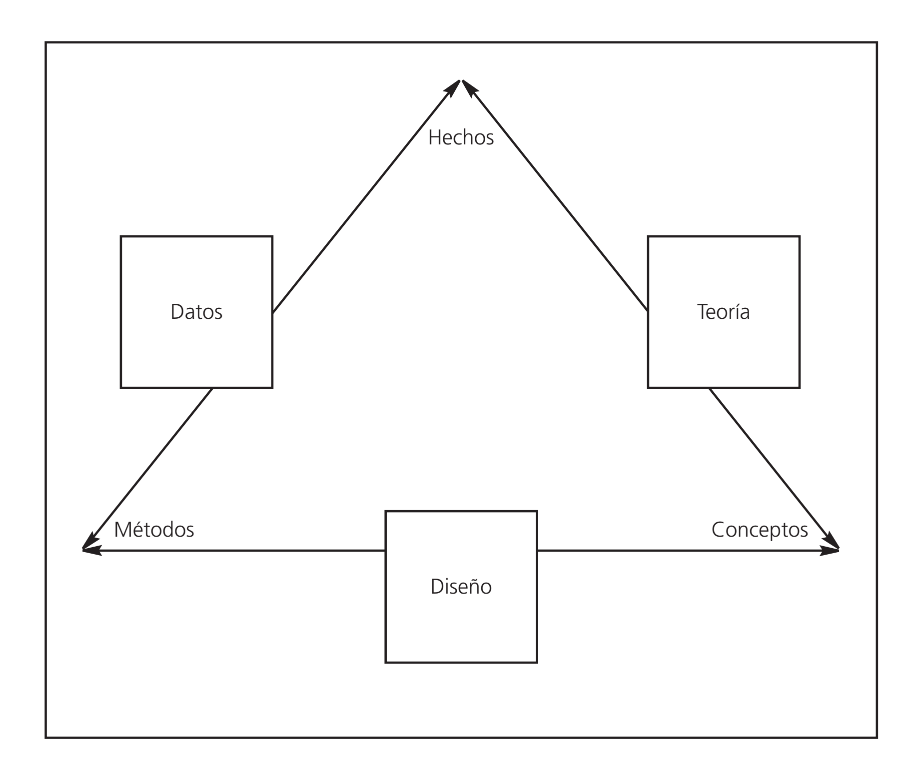
- —Qué hechos son importantes y cuáles no lo son, cuáles merece la pena investigar y cuáles no, cuáles están sobradamente investigados y cuáles son aún una frontera desconocida para la ciencia.
- —Qué conceptos son correctos y cuáles no, cuáles son útiles y cuáles no lo son (un concepto válido, por ejemplo, es el concepto estadístico de «diferencia significativa»).

—Qué métodos son aceptados como válidos por la ciencia actual (la observación, la entrevista en profundidad, el survey,...) y cuáles no.

Sólo en muy contadas ocasiones un investigador puede permitirse retar estos paradigmas e intentar imponer otros nuevos, como cuando Freud introduce el subconsciente (Hecho), el Complejo de Edipo (Concepto) y el sicoanálisis (Método) no reconocidos todavía por la ciencia. En una investigación normal el investigador deberá acomodarse a los patrones y paradigmas científicos de su comunidad científica.

Momento del Estudio

Una vez Aceptada la Calidad de los Conceptos, los Hechos y los Métodos, el investigador se pone manos a la obra. Es el momento en el que se desarrolla la investigación y comprende, a su vez, dos Fases bien diferenciadas:



Fase A: **De Estructuración**, en la que el investigador *combina dos de los tres elementos* mencionados. De ahí que el investigador pueda estructurar su investigación de tres formas diferentes según combine:

a) Conceptos con Métodos, lo que constituye el Diseño de investigación en el cual se unen conceptos y técnicas que luego se aplicarán a los hechos reales. Esto no es un estudio, sino un simple diseño de estudio que sólo se podrá llamar tal, cuando el diseño se aplique a los hechos reales.
b) Conceptos con Hechos, lo que constituye una Teoría, la cual consiste en intentar explicar unos hechos reales a base de conceptos y de relacionar éstos entre sí. Esto tampoco es un estudio propiamente dicho, porque prescinde de la metodología necesaria para comprobar la realidad. Los modelos, los constructs, las hipótesis son el resultado de una Teoría en la que se relacionan conceptos con hechos o conceptos entre sí y hechos entre sí.
c) Métodos con Hechos, lo que constituye una Base de Datos, contiene los métodos para observar, analizar y relacionar los hechos (agregaciones, contrastes, correlaciones,...). No constituye tampoco una verdadera investigación hasta que se le aplique un marco de conceptos o teorías explicativas.

Fase B: **De Aplicación**. Tras la primera de estructuración, el investigador pasa a *aplicar su Diseño, su Teoría o su Base de datos* (todos ellos obtenidos a base de combinar dos elementos) *a un tercer elemento*. Con ello tendremos:

a) El Diseño aplicado a los Hechos reales constituye una Implementación o proceso de ejecución. (Tras construir una Escala se aplica a la realidad).
b) La teoría utilizada con Método o técnica constituye una Verificación, con ello la explicación conceptual lógica que se daba de los datos queda comprobada (verificada) como Teoría. (Como cuando se aplica una teoría para explicar la abstención electoral, para lo que se recurre a un survey, unas escalas,...).
c) La Base de Datos completada con unos Conceptos que las expliquen y les den sentido constituyendo una Explanación de la realidad.

Si el Diseño, la Teoría y la Base de Datos no constituyen ninguno de los tres un Estudio completo, sin embargo, la Implementación, la Verificación y la Explanación son auténticos estudios. Tanto los unos (Diseño,Teoría, Datos), como los otros (Implementación, Verificación, Explanación) pueden y deben ser sometidos a un control de Calidad lo que

constituye un tipo genérico de validez que se denomina Validez de Correspondencia ya que es la que establece si existe una lógica correcta entre los elementos utilizados y si éstos están bien integrados entre sí.

PostEstudio

Es el momento en el que el investigador, ejecutado su trabajo, se pregunta sobre si:

- —su Diseño, aplicado a unos hechos concretos es válido y extensible para Otros Hechos
- —su Teoría, verificada con unos métodos concretos, podría quedar igual o mejor verificada con Otros Métodos
- —su Base de Datos, explicada con unos conceptos podría ser mejor comprendida e interpretada con Otros Conceptos.

Estas tres preguntas o dudas constituyen el campo de Validez de Robustez, es decir, de garantía de que el diseño, la teoría y los datos resisten el cotejo con otros hechos, métodos o conceptos. Esta validez de robustez, puede ser, por consiguiente, de tres clases: Ecológica, Metodológica y Explanatoria. Esta Validez, que se califica de Externa porque se refiere a la contribución que el estudio aporta (o puede aportar) a otros ámbitos de investigación, es triple como queda dicho porque son tres sus campos de aplicación:

Campos de aplicación de la Validez Externa

- — La **Ecológica** garantiza que el hecho seleccionado representa bien el ámbito sustantivo de realidad que se quería conocer y no es necesario intentar otro (por ejemplo, la lucha de clases representa bien la estructura social o no, o tal caso concreto explica o no la lucha de clases).
- — La **Metodológica** garantiza que el método es objetivo, es decir, que obtienen los mismos resultados que el método perfecto y no merece la pena cambiar de método.
- — La **Explanatoria** garantiza que los conceptos utilizados no son superados en capacidad o riqueza explicativa.

Es patente, tras esta breve presentación, que hay *muchos* significados asociados al término validez. Aquí hemos destacado solamente tres, cada uno de ellos correspondiente a cada uno de los tres Momentos de la investigación:

1. El de validez como Valor *se aplica a la primera fase de pre-actividad*. Es más vulgar que técnico; cuando alguien pregunta: ¿Es válido su test? En realidad pregunta: ¿Su evidencia es real o quimérica, ficticia?. Si uno explora *hechos* para aplicarlos a hechos, pregunta: ¿Son conceptos y hechos reales, verdaderos, importantes? Si uno explora *conceptos* para buscar definiciones y relaciones, pregunta: ¿valen para la investigación de verdad?
2. El de validez como Robustez *se aplica a la tercera fase de post-actividad*. Se refiere al grado en que (un concepto, método, dato) es extrapolable, generalizable a otros aún no investigados.
3. El de validez como Correspondencia *se aplica a la segunda fase, la investigación propiamente dicha*. Esta validez es mucho más compleja que las dos anteriores y necesita una explicación algo más detallada. Para ello distinguiremos en el Momento del Estudio propiamente dicho

   —Dos Fases (Estructuración y Aplicación)
   —Tres Patrones (Diseño, Teoría, Datos).
   —Dos Tipos de realidad (Elementos aislados y Relaciones entre ellos)

Esto implica que **la validez de Correspondencia puede aplicarse a doce aspectos diferentes** (2 Fases × 2 Tipos × 3 Patrones = 12), conforme a la tabla siguiente:

Tipos de Validez de Correspondencia				
Patrones			Fase A (Estructuración)	Fase B (Aplicación)
	Diseño	Elementos relación	Validez de Instrumento Validez de Comparación	Validez de Uso del instrumento Validez de Ejecución
	Teoría	Elemento relación	Validez de Constructo Validez de Hipótesis	Validez Operacional (test) Validez Predictiva
	Datos	Elemento relación	Fiabilidad V. Estadístico Descriptiva	Fiabilidad Inferencial V. Estadístico Inferencial

Validez de Correspondencia: es la que, como hemos dicho, corresponde al Momento del estudio propiamente dicho. Ahora bien:

—Este Momento consta de Dos Fases, la de Estructuración (en la que se puede hablar de una validez más bien Lógica) y una segunda Fase de Aplicación (en la que se puede hablar de una validez, más bien, de Integración entre los dos elementos de la primera y su aplicación a un tercer elemento).
—Tanto la validez Lógica como la de Integración pueden aplicarse a cada uno de los tres Patrones (el Diseño, la Teoría, la Base de Datos).
—A su vez, puede aplicarse a calibrar la calidad de un elemento aislado o a la relación entre dos de ellos (Elementos, Relaciones).

Podemos hablar, por consiguiente, de Validez refiriéndonos a:

1. En la Primera Fase, que corresponde al empalme o estructuración de dos de los tres elementos utilizables (Conceptos, Métodos, Hechos)

    1) V. de **Instrumento**: La correspondencia entre los conceptos y los métodos utilizados ¿Son éstos válidos?
    2) V. de **Comparación**: La correspondencia entre la unión de los métodos y las relaciones establecidas entre los conceptos (hipótesis).
    3) V. de **Constructo**: Es la correspondencia entre un concepto y los elementos utilizados para definirlo (p.ej. para definir la alienación hay que incluir todas sus dimensiones o no utilizar lenguaje de intervalo cuando el fenómeno es categórico nominal).
    4) V. de **Hipótesis**: La correspondencia entre el tipo de hipótesis pretendido y su formulación correcta (o, por defecto, ambigua, demasiado imprecisa, extensa,...).
    5) V. de **Fiabilidad**: que consite en el control de los métodos para obtener los datos (observación, control, media,...), por ésto implica la Consistencia interna de los datos, la equivalencia, la estabilidad.
    6) V. **Estadístico Descriptiva**: La correspondencia entre lo que se pretende y el estadístico descriptivo utilizado (La Media o Mediana para obtener un valor medio en una población censal).

2. En la Segunda Fase, se controla la calidad de la aplicación de los dos elementos iniciales (del Diseño, de la Teoría y de la Base de Datos) al tercero restante, con lo que se lleva a efecto el estudio real.

    7) V. de **Uso del Instrumento**: Correspondencia entre el Diseño y el Instrumento elegido para aplicarlo.
    8) V. de **Ejecución del Instrumento**: Correspondencia entre el instrumento elegido y su utilización para el Patrón aplicado.

9) V. **Operacional (Test)**: Medida en la que el constructo teórico preparado está operacionalizado para su utilización en la práctica.
10) V. **Predictiva**: Correspondencia entre lo que la Teoría propone y lo que se obtiene aplicada a los datos reales.
11) V. **Inferencial**: La correspondencia entre los datos y el conjunto de métodos y conceptos, dado su nivel de fiabilidad, de riqueza explicativa, etc.
12) V. **Estadístico Inferencial**: La correspondencia entre la base de datos muestrales y la de Universos de la que se han extraído, ésto es, la validez de la aplicación de la estadística inferencial a esta base de datos.

De todos estos tipos de validez hay algunos que nos interesan especialmente y cuya aplicación es preciso conocer. Vayamos por pasos:

Validez Preestudio: Esta validez es la que se garantiza tomando las precauciones de las que hemos hablado en los capítulos iniciales respecto a la elección del tema, las hipótesis, etc. Un conocimiento de la bibliografía referida al tema de estudio, de las teorías existentes sobre el mismo, de las hipótesis ya conocidas y las que quedan pendientes, de los criterios sobre el modo científico de investigar,... son puntos que deben ser tenidos en cuenta. Una investigación válida es aquella que respeta los criterios y se atiene a los criterios de lo que es una investigación científicamente seria. Un caso interesante, por ejemplo, es la disputa entre la validez de los métodos cuantitativos frente a los cualitativos. Discusión que nosotros damos por zanjada con la convicción de que ambos métodos son igualmente científicos y que su utilidad y validez dependen del modo como (y del objetivo para el que) se apliquen más que de sus méritos intrínsecos.

Validez Postestudio: Es la que garantiza que una *muestra diferente*, pero equivalente, de Datos no daría resultados diferentes, que un *diseño concreto* de trabajo es tan bueno como cualquier otro al aplicarlo a un conjunto de Datos y, finalmente, que la *teoría* que se ha aplicado a una investigación no es aventajada por otra teoría que explique más y mejor los datos sometidos a estudio. No existen criterios mecánicos o de aplicación automática que garanticen el nivel de calidad buscado. Pero sí existen modos de replicación de investigación, de aplicación de otras teorías, de contrastación de muestras, etc, que pueden llevar a la convicción de que tanto el diseño, como la teoría, como el conjunto o Base Datos utilizados en la investigación son los adecuados. La discreción a la que alude Sidman es aquí más oportuna que en ningún otro momento.

Validez Estudio: Es la que hemos denominado de correspondencia y que, en los libros de texto suele incluir las llamadas «fiabilidad», «consistencia interna», validez de constructo, de predicción, etc. Una vez considerado el puesto que estos tipos de validez ocupan en el control de calidad, podemos pasar revista a los tipos más usuales y a su desarrollo. Hasta aquí hemos considerado el control de calidad de una investigación *sin efectuar una distinción que es importante,* a saber, la que existe entre los estudios cualitativos y los cuantitativos. Esta distinción es importante y ha dado mucho que hablar a los metodólogos y a cuantos han comentado las ventajas o desventajas de un tipo o estilo de investigación sobre otra, siendo precisamente una de las acusaciones más importantes que se han vertido en contra de los métodos cualitativos el hecho de que no cuentan con métodos de control de su calidad científica.

Cuando se reconoce que la investigación cualitativa implica una especificidad propia, se plantea la discusión de si se puede aplicar a ambas metodologías (la cualitativa y la cuantitativa) el mismo conjunto de criterios para el control de su calidad. A esta cuestión pueden darse dos soluciones, una benévola que reclama una aplicación «acomodada» (Lincoln) y otra más drástica qu reclama todo un arsenal de criterios específicos (Altheide, R. Olabuenaga). A este respecto puede decirse que;

a) Tanto el momento de Preestudio como el de postestudio pueden ser sometidos a los mismos controles de calidad en una investigación como en la otra.
b) El momento del Estudio (la validez de Correspondencia) requiere diferentes técnicas de evaluación.

Por este motivo distinguiremos ambos estilos de investigación y comentaremos los modos de obtener el control de calidad en cada uno de ellos.

La Validez desde el Realismo Analítico

Altheide y J. Johnson reclaman para la metodología cualitativa el mismo nivel de calidad y rigor que tradicionalmente se ha venido atribuyendo a la metodología positivista, pero reconocen con Morgan[8] que «todavía se ha prestado escasa atención al desarrollo de criterios que evalúen correctamente la calidad y rigor del análisis interpretativo». Por su parte ofrecen y reclaman como criterio de calidad la aplicación de una Etica etnográfica (no una etnografía ética) basada en el postulado de que el mundo social es un mundo «interpretado», no un mundo literal. Esta

[8] Morgan, G., *Beyond Method,* Sage, London, 1983, p. 399.

interpretación implica una reflexividad que ellos entienden como que el observador es parte de la situación, del contexto y de la cultura que él mismo intenta comprender y representar. Ambas, interpretación y representatividad, conllevan una transcendencia central para la validez de la investigación cualitativa, una validez interpretativa que, si el positivismo quiso entenderla en términos de fiabilidad, el análisis cualitativo prefiere entenderla como una «fiesta de la empatía y del análisis».

Frente a sus críticos que arguyen que las descricpiones cualitativas *no son objetivas* sino partisanas, parciales e incompletas, íntimamente ligadas a los contextos y puntos de referencia del investigador, y que, por consiguiente, toda presunción de validez debe ser abandonada como concepto viable, Altheide-Johnson sostienen que toda investigación cualitativa es muy sensible a la naturaleza de los contextos sociales y humanos y se guía por criterios de fidelidad a los fenómenos estudiados más que a ninguna serie concreta de normas metodológicas. En esto estriba una de las diferencias mayores de ambas metodologías, la cuantitativa y la cua-litativa. Por ello mismo el establecimiento de criterios de reconocimiento de cuáles son sus objetivos específicos[9].

Manteniendo la posición del realismo analítico conforme al cual, el mundo social es un mundo *interpretado*, *no un mundo literal,* continuamente sometido a la construcción (desconstrucción) del interaccionismo simbólico, la idea básica es que los cánones de validez de esta ética etnográfica exigen que se considere:

1. La relación entre lo que se observa (conductas, rituales, significados) y el contexto (cultural, histórico, organizacional) dentro del cual tienen lugar las observaciones.
2. Las relaciones entre el observador, lo observado y la situación.
3. El problema de la perspectiva (punto de vista), tanto del observador como de los observados, utilizada para efectuar la interpretación de los datos.
4. El papel del lector (audiencia) en la confección del producto final.
5. El problema del estilo representacional, retórico o autoría utilizado por el autor al efectuar su descripción y su interpretación.

Validez del Contenido: La atención a estas cinco dimensiones de validez constituyen lo que los autores definen como realismo analítico, que:

a) *Se basa* en la convicción de que:

—El mundo social es un mundo interpretado
—Es interpretado por los sujetos estudiados

[9] Altheide D.L. & Johson, J.M., *Ob. cit.*, p. 586.

—Es interpretado por el investigador cualitativo
—Se basa en el valor de intentar representar fiel y exactamente los mundos sociales o fenómenos estudiados.

b) *Rechaza* la dicotomía Realismo/idealismo por incompatible con la naturaleza de la experiencia vivida y su interpretación.
c) *Asume que*:

—Los significados y definiciones aportadas a las situaciones se producen a traves de un proceso de comunicación.
—Los investigadores son cada vez más conscientes de que las categorías e ideas utilizadas para la descripción del mundo (construido socialmente) son a su vez símbolos específicos del contexto y que éstos también son parte del fenómeno estudiado e incorporado al reportaje final.

d) *Afirma que* este realismo analítico retiene del realismo ingenuo la idea de que la investigación estudia fenómenos independientes conocibles. Pero rompe con él negando que tengamos acceso directo a esos fenómenos al aceptar que debemos apoyarnos en supuestos culturales y al negar que nuestro objetivo sea reproducir estos fenómenos sociales de un modo único y propio.
e) *Participa del escepticismo y del realismo* que admite que el conocimiento se basa en supuestos y propósitos y es una construcción humana.
f) *Se distingue del realismo ingenuo y del relativismo* en su noción de que el conocimiento debe ser definido como «aquella creencia cuya validez es conocida con certeza».
g) *Identifica* cuatro criterios generales de calidad cualitativa:

—Plausibilidad
—Credibilidad
—Relevancia
—Importancia del tema.

Validez de Acceso Metodológico: Central a esta ética es la realización de que todo conocimiento es perspectivístico, de forma que la práctica ética de la investigación cualitativa demanda que el autor especifique su propia perspectiva y se proponga como audiencia inmediata la audiencia académica.

a) La experiencia demuestra que los sujetos de un estudio cualitativo están enmarcados siempre en un espacio y tiempo concretos, lo que se convierte en clave esencial para que el investigador pueda entrar en su mundo de forma hermenéutica.

b) Una característica fundamental de este conocimiento es su carácter incompleto, sus dimensiones implícitas y tácitas.
c) Los sujetos estudiados siempre saben más de lo que cuentan, de lo que nos permiten ver y de lo que pueden expresar en palabras. El investigador/narrador más sutil se enfrenta a este problema. Por esto mismo es necesario admitir la existencia del «conocimiento tácito» y las inefables verdades que *se escapan al investigador por su inaccesibilidad.*
d) El problema clave, por consiguiente, no es el de escuchar al informante sino el de intepretar correctamente su experiencia en su propio contexto. *El conocimiento tácito juega un papel central en suministrar el significado de una experiencia que no puede expresarse por completo en palabras, gestos o metáforas.* Las palabras son siempre una pobre representación de tales significados de lo que surge la «crisis de su representación».
e) Si fuera sencillo superar esta inaccesibilidad a la experiencia y esta crisis de su representación, todo el análisis cualitivo se reduciría a una simple entrevista. Por este motivo *el control de calidad exige que el investigador informe de cómo ha llegado al conocimiento, a la interpretación y a la narración de lo que dice haber conocido* a través de su investigación.
f) El componente más crítico de este conocimiento tácito es precisamente lo que contribuye a la definición de la situación, y relacionado con este conocimiento está el problema de su comunicación, dado que, en gran medida, el conocimiento es no discursivo mientras que la forma textual de una comunicación es discursiva, *lo que les hace mutuamente difícilmente compatibles.* Se origina de este modo el *sesgo de la comunicación.*

El Formato Narrativo

La dificultad del conocimiento tácito estriba precisamente en que *no es fácilmente compatible* con el sesgo de la comunicación.

a) Un elemento clave de la ética cualitativa es el cómo nos presentamos a nosotros mismos y cómo describimos nuestro papel frente al fenómeno estudiado, especificando[10]:

—La entrada
—Planteamiento y autopresentación

[10] Altheide, D.L., Ob. cit, p. 197.

—La confianza y las relaciones
—Modo de encajar los errores, las sorpresas, malos entendidos...
—Tipos y variedades de datos
—Recogida y grabación de los datos
—Codificación y organización de los mismos
—Demostración y uso analítico
—Reportaje narrativo

Si se aplican todos estos criterios, se posibilita un control crítico de la investigación así como dar una repuesta al *qué* y al *cómo* de lo que se ha llevado a cabo, dado que el reportaje refleja los criterios que el investigador poseía al comenzar la investigación (de dónde viene el investigador), y de los que ha aplicado durante su desarrollo (por qué se comporta de este modo).

El realismo analítico reconoce que el modo como se presentan los resultados es importante para poder presumir de rigor analítico. Si, como observan los críticos postmodernos, la nota más crítica de las representaciones (los reportajes narrativos) es que éstos se presentan como si se derivaran independientes de todo contexto, cuando, en realidad, están elaborados con formatos convencionales para hacer el mundo inteligible, es necesario poner de manifiesto cómo se ha llegado y se ha elegido un formato concreto de texto. La sociedad no es un texto, las narraciones sí. En palabras de Atkinson «*como criterio de validez,* debe admitirse que, del mismo modo que el investigador debe responsabilizarse de sus decisiones teóricas (contenido) y metodológicas (acceso), debe tomar las decisiones textuales (Formato) y representativas de manera responsable.

No disponemos de bases teóricas o epistemológicas perfectas, ni disponemos de métodos perfectos para la recogida de datos, ni poseemos métodos perfectos transparentes de representación. Operamos con la conciencia de nuestros limitados recursos. Pero no por ello tenemos que abandonar el intento de producir relatos disciplinados del mundo que sean coherentes, metódicos y sensibles»[11]. Como destaca Lofland, la investigación cualitativa, por su preferencia por la captación directa del mundo social, tiene relativamente menos problemas con la validez que la investigación cuantitativa que se apoya en una percepción indirecta. Sin embargo, permanece en pie el hecho de que sobre toda la información recibida por el investigador cualitativo planea el problema de su verdad respecto al mundo del comportamiento. El investigador, como cualquier observador espontáneo en cualquier ámbito se enfrenta con la cuestión

---

[11] Atkinson, P.A., *Ob. cit.,* p. 51 en Altheide, D.L., *Ob. cit.,* p. 598.

de cuál es la verdadera naturaleza de los hechos que suceden, problema que se plantea a un doble nivel:

—¿He visto y oído yo correctamente?
—Los que me cuentan ¿Me dicen la verdadera realidad?

Frente a esta problemática, prácticamente insuperable, pueden utilizarse algunas precauciones a tomar que sirvan de criterios de excelencia de nuestras percepciones y de las ajenas que Lofland resume del siguiente modo:

—*Inmediatez del Reportaje:* El relato ¿se basa en informes de primera, segunda o tercera mano?¿qué precauciones reclaman?
—*Colocación espacial del Informante*: Aunque una información sea de primera mano, se ve condicionada por la situación del informador al captar el contenido su información haciéndola parcial o sesgada.
—*Posición social provocadora de sesgos*: La relación del informante/informado puede provocar sesgos pretendidos o involuntarios.
—*Sesgos provenientes del interés del investigador* informado que consciente o inconscientemente puede deformar su reportaje
—*Garantías previas del informante y del propio investigador*: La experiencia previa puede ofrecer información sobre el nivel de credibilidad que ofrece tanto uno como otro protagonista.
—*Consistencia interna del Reportaje.* En cuanto al enmarque espacio temporal de los hechos y en cuanto a la lógica de los hechos es necesario comprobar las inconsistencias existentes.
—*Consistencia externa del mismo*: Puede detectarse igualmente el grado de coincidencia o discrepancia de las informaciones con otras fuentes de información independientes de la utilizada por lo que es recomendable un ejercicio de cotejo con ellas.Puede acaecer, por supuesto, que un reportaje supere todos estos controles y, todavía, constituir una fuente errónea, pero ésta es una situación que puede acaecer igualmente en cualquier investigación cuantitativa[12].

La Validez desde el Constructivismo

El constructivismo radicaliza aún más si cabe la posturas del realismo analítico, puesto que mientras éste reconoce la existencia de un mundo objetivo al que resulta inexplicablemente difícil acceder y al que sólo se llega mediante la interpretación hecha posible a través de la interac-

---

[12] Lofland, J. & Lofland, L.H., *Ob. cit.*, Cap.5. , pp. 50 y ss.

ción humana, el Constructismo prescinde, niega valor, al problema de la existencia objetiva de un mundo separado de la interacción humana y se limita a analizar y comprender estrictamente este mundo construido/re-construido, con los postulados del interaccionismo simbólico.

El Constructivismo, tal como lo presentan Guba and Lincoln, adopta una ontología relativista, una epistemología transaccional y una metodología dialéctica. El objeto de su investigación se orienta a la producción de unas «comprensiones reconstruidas», en la que los criterios positivistas de validez externa e interna son sustituidos y reemplazados con los de credibilidad y autenticidad. El construtivismo supone una ruptura con el positivismo y una radicalización del realismo analítico al sostener que los criterios de autenticidad y credibilidad deben sustituir a los de validez, fiabilidad y generabilidad[13].

Paralela a la distinción de Brinberg-McGratch sobre ámbitos, momentos y elementos, es la presentada por Yvonna Lincoln, junto con Guba y Skrtic, entre los niveles paradigmático, metodológico y pragmático, con sus correspondientes focos de contexto, de concepto y de práctica, y sus áreas de incidencia, la teoría y la investigación. La tesis defendida por Lincoln es que si, en el ámbito científico moderno, estamos asistiendo a un cambio paradigmático, con sus correspondientes correlatos metodológico y práctico, los criterios de validez deben ser así mismo diferentes. En otras palabras, los métodos cualitativos responden, en su teoría, diseño y aplicación, a un paradigma científico diferente al de la investigación positivista habitual, razón por la cual, no se pueden aplicar los mismos criterios y tipos de validez en uno y en otro caso. Yvonna Lincoln, sintetizando el trabajo de Schwartz y Ogilvy, describe el cambio paradigmático ocurrido en el «modo de ver» la realidad por parte de la comunidad científica, y lo resume en los siguientes términos:

—Cambio de un modelo de ver el mundo como *simple y probabilístico* a verlo como complejo y diverso. Hemos tratado al mundo como una serie de elementos y procesos reducibles a leyes sobre sus relaciones y elementos. Nos hemos comportado como si el mundo fuese simplemente aditivo y sus elementos simples agregados de entidades más sencillas. Empezamos a reconocer que los sistemas no son meras sumas de unidades simples, sino entes separados con propiedades únicas, dinámicas e idiosincráticas.
—Cambio de ver el mundo *ordenado jerárquicamente* a verlo regido por la heterarquía.
—Cambio de imaginarse el mundo como un *universo mecánico a otro holográfico*, en el que todas las partes contienen información

[13] Guba, E.G. & Lincoln, Y. S., *Ob. cit.*

sobre todas las demás, señalando la existencia de una vasta red de interconexiones sistemáticas que lo hacen más complejo e interdependiente de lo que sugiere la imaginería mecánica.

—Cambio de imagen de un mundo *determinado* a otro indeterminado, ni predecible ni controlable, aún con el más sofisticado de los modelos matemáticos multiecuacionales.

—Cambio del postulado de la *causalidad directa* al de la causalidad mutua. En lugar de la causalidad lineal recursiva, se da preferencia a la causalidad no recursiva circular, en la que las relaciones causa y efecto se diluyen y desaparecen.

—Cambio del postulado de la *aglomeración de los sistemas* hacia el postulado de la morfogénesis a base de una interacción mutua y simbiótica, basada en la diversidad, complejidad, indeterminación, apertura y causalidad no lineal.

—Cambio del planteamiento de la *pura objetividad* a la postura perspectivística, en la que se reconoce la imposiblidad de ser neutrales en nuestras investigaciones, nuestros experimentos, nuestros métodos o en nuestros razonamientos lógicos. La objetividad, como ideal en el proceso de investigación ha pasado a convertirse en una quimera[14].

Todos estos cambios (complejidad, heterarquía, holografía, indeterminación, causalidad mutua, morfogénesis, perspectiva) han dado lugar a la aparición de un nuevo paradigma, que Egon Guba denomina *naturalista*, de repercusiones tanto teóricas como metodológicas. El mismo Guba ha condensado en cinco axiomas los postulados esenciales de este nuevo paradigma naturalista, dentro del cual operan las técnicas cualitativas.

Postulados del paradigma naturalista de Guba

— Axioma 1, La naturaleza de la realidad (ontología): Hay múltiples realidades construidas que pueden ser estudiadas sólo *holísticamente*. La investigación en estas realidades múltiples discrepa inevitablemente (cada investigación suscita más preguntas de las que responde), de modo que la predicción y el control son resultados improbables, si bien puede conseguirse cierto nivel de comprensión (Verstehen).

— Axioma 2, La relación investigador-contestador: Ambos interactúan *influyéndose mutuamente*, especialmente cuando el objeto de investigación (contestador) es otro ser humano.

— Axioma 3, El propósito de la Investigación (Generalización): No es otro que desarrollar un *cuerpo idiográfico de conocimiento,* objeto que queda encuadrado en unas hipótesis de trabajo que describen el caso individual, y en las que las diferencias son más interesantes que las semejanzas, y en donde la generabilidad pasa a ocupar un puesto irrelevante.

[14] Lincoln, Y.S., et. al., *Ob. cit.*, pp. 34-45.

— Axioma 4, La Naturaleza de la explanación (Causalidad): Debe buscarse en términos de *factores múltiples interactivos,* que forman parte de la misma acción, y que, por lo tanto, constituyen una red de interacciones cuya forma definitiva sólo, en el mejor de los casos, puede inferirse.
— Axioma 5, Papel de los valores (Axiología): Los valores *condicionan todo el proceso investigador* de formas diversas: en la selección y planteamiento del problema, en la elección de los paradigmas substantivos, de método, de contenido y de valor[15].

En este paradigma, que guía y condiciona la investigación naturalista (del que las técnicas cualitativas son sólo su dimensión metodológica operativa), la elección substantiva del tema, el diseño de la investigación, el análisis de los datos junto con su interpretación, *constituyen un corpus completo cuya validez exige criterios específicos irreducibles* a los criterios utilizados en la investigación condicionada por el paradigma positivista tradicional. Las discrepancias clásicas entre la metodología de Durkheim y la de Max Weber (de las que nos hemos hecho eco en el primer capítulo) vuelven a recobrar toda su vigencia y, si bien nosotros no participamos de la actitud radical de Egon Guba, que considera ambos paradigmas como cualitativamente irreductibles, coincidimos con Lincoln, Clark, Guba, Weick, Huff y Skrtic, en que los criterios de validez no pueden ser idénticos en ambos casos.

No tiene sentido, por consiguiente, calibrar o evaluar la validez de una investigación de carácter naturalista y de metodología cualitativa, con los criterios tradicionales de validez utilizados para la investigación positivista (Validez interna, externa, fiabilidad y objetividad). A las críticas habituales de falta de rigor, con las que los positivistas asaltan a los investigadores cualitativos, éstos, lejos de intentar defenderse reclamando validez interna o externa, fiabilidad u objetividad, rechazan la relevancia de tales criterios y *presumen de garantizar la confiabilidad de sus resultados* en función de criterios tales como la credibilidad, la transferibilidad, la dependencia y la confirmabilidad.

Criterios de excelencia

Metod. Cuantitativa	Met. Cualitativa
Validez interna	Credibilidad
Validez externa	Transferibilidad
Fiabilidad	Dependencia
Objetividad	Confirmabilidad[16]

15 Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., *Naturalistic Inquiry*, Sage, Beverly Hills, 1985, p. 85.
16 Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., 1985, *Ob. cit.*

—La *Credibilidad*, en lugar de la validez interna, mira al valor verdad de la investigación.
—La *Transferibilidad*, en lugar de la validez externa, mira a la aplicabilidad de los resultados.
—La *Dependencia*, en lugar de la fiabilidad, mira a la consistencia de los datos.
—La *Confirmabilidad*, en lugar de la objetividad, se refiere al problema de la neutralidad.

Credibilidad[17]: La credibilidad puede ponerse en duda dado el carácter subjetivo de toda investigación cualitativa y Henderson llega a afirmar que ésta «en principio es teóricamente imposible». El efecto del investigador en la recogida de sus datos, tanto por su incapacidad como por la limitación de sus informadores, afectan directamente a su validez. En realidad, bien porque los informantes se dejen dominar por la falta de confianza o porque el investigador se haga excesivamente «nativo» en la situación, la validez de la información obtenida puede quedar profundamente sesgada o parcializada. Por eso mismo, sugiere Henderson que la validez cualitativa es más un problema personal e interpersonal que metodológico.

Aún así pueden proponerse algunas sugerencias para garantizar la credibilidad de un estudio cualitativo:

a) Es importante que el investigador no pierda el norte de lo que busca aunque ésto le lleve a alterar sus hipótesis iniciales de trabajo.
b) Dado que los estudios cualitativos buscan más la explicación de cómo suceden las cosas que las relaciones de causa y efecto, es importante que se explique cómo se llega a ciertas conclusiones.
c) El uso de contactos extensos, observaciones continuas, corroboraciones y triangulación de fuentes informativas ayudan a aumentar la credibilidad.
d) Los sesgos introducidos en la recogida de datos pueden minimizarse documentando los datos recogidos, recurriendo las notas de confirmación...
e) La credibilidad puede acrecentarse intermezclando continuamente las fases de recolección, de interpretación y de sistematización de los datos.
f) Un recursos importante es el sometimiento de las informaciones a chequeo por parte de las propias fuentes de información, de forma que se llegue a un informe «pactado».

---

[17] Henderson, K., «Dimensions of Choice: A Qualitative Approach to Recreation», *Parks and Leisure Research,* Venture Publishing, State College, PA., Cap. 6.

g) Este chequeo debe ser constante sin reducirlo a la fase terminal cuando la interpretación y la redacción han sido ya concluidas.

Transferibilidad: La transferibilidad como su correspondiente la validez externa, se refiere al grado en que los sujetos analizados son representativos del universo al cual pueden extenderse los resultados obtenidos. Este nivel de transferencia es una cuestión de grados que pueden ser evaluados, pero no debe olvidarse que la transferibilidad no es una función del número de sujetos estudiados (muestreo probabilístico) sino de los tipos de sujetos analizados (muestreo opinático). Una manera de conocer este nivel de transferibilidad de los datos consiste en considerar los resultados de un estudio como meras hipótesis de otro próximo semejante.

Dependencia: La dependencia es la equivalente de la fiabilidad en los estudios cuantitativos y hay que reconocer que los teóricos de la metodología cualitativa le han atribuido escasa importancia hasta tal punto que algunos autores, como Taylor and Bogdan[18], han llegado a sugerir que «tal vez sea imposible lograr una fiabilidad completa si lo que se pretede es un conocimiento válido del mundo real» dado que la complejidad e inestabilidad constante de este mundo hace que un fenómeno sea absolutamente irrepetible, esto es, irreplicable. Aun así, también aquí pueden ofrecerse sugerencias para aumentar el grado de fiabilidad de un estudio cualitativo.

a) Estableciendo de entrada un plan flexible que permita efectuar cambios y documentarlos detalladamente.
b) Recurriendo a técnicas de triangulación de personas, de situaciones y de técnicas de recogida de información.
c) Utilizando auditores que chequeen, como expertos, la calidad de las decisiones tomadas en la recogida y en la interpretación de los datos.
d) Especificando un cuadro de actuación que describa a posibles controladores posteriores, los motivos y los tipos de decisión adoptados en el estudio.

Confirmabilidad: La conformabilidad, correspondiente a la objetividad, es esencial en la investigación. Ser objetivo equivale a captar el mundo de la misma forma que lo haría alguien sin prejuicios ni llevado por intereses particulares. La investigación cualitativa por su afán de captar los fenómenos en su misma inmediatez puede perder la distancia y la perspectiva necesarias, por su afán de interpetar los fenómenos para captar su significado puede caer en riesgos de interpretación excesivamente personal.

---

[18] Taylor, S. & Bogdan, R., *Introducción a los Métodos de Investigación*, Paidós, Buenos Aires, 1986.

De ahí que el problema de la confirmabilidad constituya un problema central. Aquí también, como en otros casos, los autores divergen, desde los que niegan toda posibilidad de objetividad hasta los que aspiran a ella como a un objetivo que puede alcanzarse en gran medida a base de controles metodológicos y, concretamente en la investigación cualitativa, a base de fidelidad ética a los datos y al modo de obtenerlos y de presentarlos.

Esto conduce a autores como Henderson y otros a presentar un elenco de controles metodológicos para lograr un alto nivel de credibilidad, dependencia, transferibilidad y confirmabilidad, partiendo del supuesto de que estos cuatro criterios de excelencia no son independientes sino que estan relacionados entre sí. El nivel de excelencia que puede alcanzarse a base de la conjunción de estos cuatro criterios es definido por Guba como «trustworthiness» es decir, como «confiabilidad»[19].

Criterios de confiabilidad de Guba

a) Se explicita el modo de recogida de datos.
b) Se utilizan constructos analíticos.
c) Se recurre a información negativa así como a comparaciones y contrastes.
d) Se reconocen los propios sesgos del investigador.
e) Se documentan las decisiones analíticas y se elabora un «esquema de auditoría».
f) Se utilizan ejemplos específicos de los datos.
g) Se evalúa la garantía de los informantes.
h) Se explicita la significación teórica de la interpretaciones.
i) Se controla la representatividad
j) Se triangulan datos, técnica y sujetos
k) Se va y vuelve entre recogida e interpretación de datos
l) Se obtiene retroalimentación de los informantes
ll) Se acepta la apertura a posibles cambios
m) Se coparticipan los hallazgos metodológicos.

Thomas Skrtic presenta las «Técnicas» más eficaces para evaluar cada uno de estos cuatro *criterios de confiabilidad* (validez) en una investigación concreta de índole cualitativa. Por su interés pragmático reproducimos su tabla general a continuación[20].

[19] Guba, E.G. , «Criteria for Assessing the Trustworthiness or Naturalistic Inquiries» en E*ducacional Communication and Technology Journal*, 29, 1981, pp. 75-92.

[20] Skrtic, Th., et. al., 1985, *Ob. cit.*, p. 201.

Técnicas de confiabilidad

1. *Respecto a la Credibilidad*

— *Observación persistente*: Enfoque intenso en aquellos puntos de la situación que son más característicos o permisivos.
— *Triangulación*: Recurso a una variedad de fuentes de datos, de investigadores, de perspectivas (teorías) y de métodos, contrastando unos con otros para confirmar datos e interpretaciones.
— *Control de miembros*: Examen continuo de datos e interpretaciones con los miembros de los diversos grupos y audiencias de los que han sido extraídos los datos.

2. *Respecto a la Transferibilidad*

— *Muestreo teórico/intencional*: Buscando maximizar el objeto y la amplitud de la información recogida y, con ello, iluminar los factores más necesarios a la hora de comparar dos contextos para estudiar su semejanza.
— *Descripción espesa*: Descripciones llenas y densas que suministren una base de sustancia para los juicios de semejanza.

3. *Respecto a la Dependencia*

— *Auditoria de Dependencia*: El proceso de control seguido por el investigador es examinado por un investigador externo para determinar si los procesos de investigación seguidos caen dentro del esquema de una práctica profesional aceptable.

4. *Respecto a la Confirmabilidad*

— *Auditoría de Confirmabilidad*: Por la que se controla a través de un agente externo la relación existente entre los datos brutos y las deducciones e interpretaciones que el investigador interno extrae de ellos.

Sólo cuando se tienen presentes, y se aceptan, los cinco axiomas del paradigma naturalista (Guba) y se aplican adecuadamente los cuatro criterios de confiabilidad (Skrtic), puede entenderse correctamente la relevancia científica, esto es, la excelencia, de la aplicación de una investigación cualitativa. Sherman y Reid[21] añaden a los criterios propuestos por Guba y Lincoln (Credibilidad, Confirmabilidad,...) un nuevo criterio de rigor, el de la *autenticidad,* directamente interelacionado con sus postulados.

A todos estos criterios de control de calidad, la metolodogía cualitativa accede, con más facilidad e intensidad que la cuantitaiva, a lo que se ha dado en llamar la Triangulación. *La Triangulación es básicamente*

[21] Sherman, E. & Reid, W., *Ob. cit.*, p. 318.

un mecanismo de control de calidad. B. Berg define la Triangulación como una manera de mejorar los resultados que un investigador obtiene tras aplicar una técnica concreta para su trabajo. «Cada método, afirma, revela facetas ligeramente diferentes de la misma realidad simbólica. Cada método es una línea diferente de visión dirigida hacia el mismo punto, la observación de la realidad social y simbólica. Al combinar varias de estas líneas, los investigadores obtienen una visión de la realidad mejor y más sustantiva, un conjunto más rico y más completo de símbolos y de conceptos teóricos y un medio de verificar muchos de estos elementos. El uso de multiples líneas de visión se denomina frecuentemente Triangulación»[22].

La lógica de la triangulación se apoya en sus dos funciones principales, diferentes pero relacionadas entre sí. La primera de ellas proviene del *enriquecimiento* (Validez interna) que una investigación recibe cuando, a la recogida inicial de datos y a su posterior interpretación, se aplican diferentes técnicas, se adopta una distinta perspectiva o se le añaden diferentes datos. La segunda de ellas procede del *aumento de confiabilidad* (validez externa) que dicha interpretación experimenta cuando las afirmaciones del investigador vienen corroboradas por las de otro colega o por la contrastación empírica con otra serie similar de datos. Ambas funciones tienen lugar sea que la investigación se proponga un cometido de reminiscencia, de orientación pragmática o de estricta investigación.

Las investigaciones trianguladas de este modo suelen ser denominadas investigaciones pluralistas debido a la pluralidad de enfoques y de perspectivas que se aplican a ellas. La conveniencia de este enfoque pluralista ha ido imponiendose a la consideración de los investigadores en la misma medida en la que éstos iban comprobando que la validación de sus interpretaciones podían correr el riesgo de perder confiabilidad si reducían su información a una sola fuente de datos —el campo de observación— sin efectuar contrastes rigurosos que, sin violentar la definición subjetiva del significado de los protagonistas de la acción (auténtico cometido de la investigación cualitativa), pudieran corroborar que la información de éstos era la auténtica en su «origen» y en su «plenitud». No menos decisiva ha sido la persuasión creciente del riesgo que el investigador interprete corría cuando su intepretación no quedaba contrastada con planteamientos, informaciones e instrumentos de trabajo, alternos. La persuasión de que al dato objetivo de la metodología cuantitativa había que sumar el significado subjetivo de sus acciones conlleva igualmene el convencimiento de que la «información» por parte del protagonista estudiado

---

22 Berg, B.L, *Ob. cit.*, pp. 4-5.

y la «captación» por parte del investigador son procesos sometidos a condicionamientos espurios debidos a intereses mas o menos confesables, a situaciones de poder más o menos desiguales, a sistemas de valores más o menos compartidos y a distorsiones involuntarias por deficiencias de naturaleza más mecánica y técnica que intencional. Todo ello ha llevado a la aceptación de la triangulación como una práctica habitual y rutinizada de la metodología cualitativa.

Modo de Triangulación

Un determinado nivel de triangulación existe en toda investigación, en la confección de un survey cuantitativo, por ejemplo, va siempre precedida por un primer momento de iniciativas orientadas al conocimiento general del campo, a la confección de un test piloto, a la orientación general del conjunto de dimensiones que deben ser estudiadas, etc. que, en realidad, se efectúan a la manera del estudio cualitativo. Del mismo modo, las investigaciones cualitativas recurren a tratamientos cuantitativos a lo largo de sus descripciones espesas, cuando se aportan datos de enmarcamiento sociohistórico o se aportan datos estructurales de carácter sociodemográfico.

La triangulación, en realidad, se utiliza cuando se aplican varias «técnicas» de investigación para un solo propósito o trabajo, pero no es el único modo de triangular una investigación. En realidad, como recuerda N. Denzin[23], existen, al menos, tres maneras generales de triangulación, a saber, la referida a los datos (la de los investigadores), la de las teorías y la de las técnicas.

Tipos de triangulación

1. Triangulación de Datos que se da cuando se recurre a datos diferenciados por haber sido recogidos y analizados:
   — En diferentes tiempos,
   — en diferentes espacios,
   — por diferenciación de múltiples investigadores y no sólo uno.
2. Triangulación de Teorías que se da cuando se recurre al uso de varias perspectivas o paradigmas teóricos.
3. Triangulación de Técnicas que se da cuando se recurre al contraste de éstas dentro del mismo método o con la comparación de varios de éstos.

[23] Denzin, N.K., *The Reseach Act.,* Mc Graw-Hill, New York, 1978, p. 295.

La triangulación implica algo más que una simple combinación de técnicas y métodos. Como afirma ella equivale a una «póliza de seguros» desde el momento en el que datos, significados, enfoques o perspectivas pasadas por alto en un primer momento o por un investigador pueden volver a ser contrastados desde diferentes puntos de vista y desde distintos observatorios analíticos. Lo importante, por consiguiente, advierten (In Linking Data), los Fielding, no es la simple combinación de los datos sino los distintos intentos de relacionar los diferentes datos para contrarrestar la riqueza y la fiabilidad de unos con las de los otros. De este modo, las diferencias brotadas del contraste pueden llegar a ser tan reveladoras como las coincidencias, de ahí, la función de enriquecimiento que persigue la triangulación.

La triangulación es un tipo de control de calidad que, en principio, debería ser aplicado a todo tipo de investigaciones cualitativas. Algunas técnicas, en concreto la de la biografía asistida, fundamentan todo su sistema operativo en un ejercicio constante de triangulación, tanto de investigadores, como de técnicas, como de datos.. Otras técnicas, como la del análisis de contenido, se prestan a la interpretación por parte de dos investigadores independientes de un mismo sistema de codificación y de categorización. La observación etnográfica se presta a la multiplicidad de informantes y de versiones diferentes de una misma situación o evento social. La triangulación es, pues, una estrategia metodológica más que un método o una técnica concretos. Sus objetivos son el *enriquecimiento* (por medio de la apertura a las vías de información y a los modos de la interpretación) y el *control de calidad* (por medio del contraste entre informaciones o interpretaciones coincidentes lo mismo que discordantes)[24].

Esquema de triangulación de R. Smith

1. Articulación de investigación Cuantitativa-Cualitativa en un solo programa de investigación.

   A. Articulación Diacrónica: Cuantitativa despúes Cualitativa

      a.1. Primariamente cuantitativa
      Análisis de casos desviantes
      Ilustraciones cualitativas de datos cuantitativos
      Viñetas cualitativas de datos cuantitativos

[24] Decidido defensor de la triangulación cuantitativo/cualitativa es R. Smith («Linking Quality & Quantity» en Smith, R., *A Handbook of Social Science Methods*, Praeger, New York, 1985, pp. 1-48) que llega a proponer todo un completo esquema de modos y maneras de efectuar esta triangulación. La triangulación es entendida por Smith como una articulación sincrónica al mismo tiempo que diacrónica.

a.2. Primariamente cualitativa
Diseño
Colección de datos
Análisis de datos

B. Articulación Sincrónica

b.1. Articulación sincrónica simultánea
b.2. Estudios paralelos
Estudios paralelos coordinados
Estudios paralelos independientes

C. Articulación Diacrónica: Cualitativa, luego cuantitativa

c.1. Análisis de razonamiento
c.2. Codificación y análisis estadístico
Análisis secundarios
Análisis primarios
Surveys de observación sistemática
Preguntas abiertas vs. cerradas.
c.3. Formalización y elaboración de estudios cualitativos
Datos cualitativos como guía para el análisis cuantitativo
Esquemas de recuento
Items para construcción de índices
Planes de análisis

2. Articulación de datos: Cualitativos-cuantitativos de previos programas de investigación.

A. Cuantificación de Estudios cualitativos

a.1. El enfoque de fichas reportaje
a.2. Uso de expertos
a.3. Datos descriptivos presentados en estudios cuantitativos

B. Presentación de estudios cuantitativos de manera narrativa

C. Aportación de evidencia estadística y descriptiva

c.1. Cuantificación de relaciones no aparentes a primera vista
c.2. Evidencia no cuantitativa tras ver un efecto de programa
c.3. Uso de varianza para capitalizar resultados conflictivos.

La triangulación, como metodología más que como método, no se limita a un solo momento (lo mismo que no se reduce a un solo aspecto) de la investigación. Puede y debe aplicarse tanto a los momentos iniciativos del planteamiento del problema y los preparativos para su abordaje, como a todo el proceso de marcha desde el Campo a la creación de los Textos («**de Campo**» e «**Interpretativo**») y a la redacción y entrega del

Texto Cuasipúblico final. Cada momento concreto de la investigación, sin embargo, reclama, o puede reclamar, un énfasis diferente de los distintos tipos de triangulación. Así, mientras los momentos iniciales y postreros son más adecuados para la triangulación de teorías y paradigmas, las fases intermedias de la recogida de información se prestan más a la triangulación de técnicas y de datos, al paso que la fase final invita, más que ninguna otra, al recurso triangular de colegas y de participantes de tal manera que, de este modo, se alcance un texto pactado más rico, más contrastado, más válido interna y externamente y, en definitiva, más confiable.

Los tipos de información que invitan a la triangulación están asociados a la presencia de determinadas condiciones que se sintetizan afirmando que éstas, en efecto:

a) Presentan una diversidad suficiente dentro del investigador y del equipo de investigadores de forma que el material, los datos y los interrogantes puedan quedar encuadrados de forma cualitativamente distinta a como quedarían si el enfoque fuese exclusivamente unilateral. Sólo este hecho es capaz de introducir retos teóricos y prácticos esencialmente diversos.
b) Aparte de esta multiplicidad de enfoques, se da una multiplicidad correspondiente de intereses entre los investigadores que, si son convenientemente abordados, ellos mismos reclaman la triangulación.
c) Tampoco puede olvidarse la existencia de diferentes situaciones estructurales (políticas, profesionales, culturales...) que condicionan la marcha de la investigación.
d) Sea o no el investigador consciente de todas estas eventualidades, lo cierto es que existen y que ejercen un influjo en la marcha de la investigación, con riesgo de sesgarla o de empobrecerla definitivamente.
e) La triangulación no se limita a estos aspectos «sanitarios» que condicionan la marcha de la investigación y la objetividad y perspicacia del investigador. La triangulación puede verse reclamada por una serie de consideraciones, como la aparición de:

    —Evidencia confirmatoria, en el sentido de que la investigación finalice con unos resultados conocidos de antemano por otros investigadores con los que convendría contrastar las coincidencias más importantes.
    —Evidencia contradictoria: en el sentido de que la investigación lleve a conclusiones en contraposición, parcial o completa-

mente, a las de otros estudios anteriores y que, por tanto, necesiten un análisis de las fuentes y factores que originan la discrepancia.
—Evidencia circunstancial que ni contradice ni apoya los conocimientos previos, pero abre nuevas vías de intepretación que, como mínimo, necesitan ser sopesadas y contrastadas antes de su aceptación definitiva[25].

En la medida misma en la que el Texto de Campo se va transformando en Texto Interpretativo y, a través de él, en Texto Final, van cuajando nuevas evidencias que reclaman con mayor insistencia nuevos tipos de enriquecimiento y de control de calidad que sólo pueden obtenerse mediante la triangulación. La triangulación, en defintiva, hay que entenderla como una herramienta heurística que, no sólo amplía y enriquece la investigación, sino que la fortalece y consolida. El carácter general de este tipo de investigación difiere drásticamente del perfil metodológico de cualquier investigación positivista cuantitativa, y presenta unas características específicas que, al menos sucintamente, merece la pena presentar en su conjunto:

—*El Marco Natural*: La investigación cualitativa, se desarrolla esencialmente fuera del laboratorio, en contacto directo con los fenómenos objeto de estudio, y sin ningún tipo de aislamiento o de encapsulación orientada a su control.
—*El Diseño Emergente*: Esta investigación está siempre abierta a nuevos enfoques, planteamientos, conceptos e interpretaciones, lo que impide la fijación, a priori y de antemano, de un esquema rígido de comportamiento y de planteamiento.
—*La Flexibilidad Técnica*: Paralelamente las técnicas aplicadas deben ser acomodaticias y adaptables a las realidades múltiples, conflictivas, desagregadas, que intenta explicar, y sensitivas a la interacción e intercambio constante que se da entre investigador e investigado.
—*Teoría Contrastada*: Más que iniciar el trabajo con una teoría que controle y condicione el proceso de investigación, prefiere ir extrayendo y elaborando ésta a partir de los datos y dentro del contexto de los mismos, de forma que la teoría vaya siendo formulada a medida que puede ir siendo constratada con la misma experiencia investigadora.

---

[25] Kellaher, L. y otros, *Researching Social Gerontology*, Sage, London, 1990, cap. 8.

—*Muestreo Intencional:* Más bien que representar, a modo de réplica miniaturizada, todos los casos existentes en el universo objeto de investigación, se busca comprender el máximo de algunos casos selectos sin pretender generalizar los resultados a todo el colectivo.
—*Interpretación Idiográfica:* Opuesta a la interpretación nomotética que busca generalizar de lo particular a lo universal. La interpretación está siempre condicionada por, y referida a, el contexto concreto en el que se recoge y se analiza la información.
—*Aplicación Tentativa:* Lejos de presumir una rápida generalización de los datos concretos a situaciones universales, supuestamente semejantes, la investigación cualitativa investiga el significado de casos dentro de un contexto único, más bien que formular leyes generales.
—*Estudio de Casos:* El producto final normal de una investigación cualitativa es presentado, en consecuencia, como un estudio de caso, con su riqueza múltiple en medio de su unidad contextual, en el que sobresale y destaca la descripción espesa de un universal concreto.
—*Resultados negociados:* Refleja una de las características más singulares de la investigación cualitativa, la interacción y la interdependencia entre investigador e investigado, que desemboca en una captación-interpretación de sentido compartida y dada por buena por ambas partes intervinientes. La interpretación final queda sellada por un pacto implícito (a veces explícito) de aceptación y de validación-legitimación, por parte de ambos lados[26].

Tres elementos principales destacan en este perfil característico de la investigación cualitativa, que ponen de manifiesto su relevancia científica:

—En primer lugar, la *captación del sentido*, objeto primario de toda investigación de este tipo.
—En segundo lugar, la *potencialidad para elaborar teoría constrastada*, apta para explicar fenómenos complejos dentro de su contexto idiocrático.
—Finalmente, la *adaptación al paradigma naturalista* que, para no pocos científicos, representa una comprensión más integral y adecuada de la realidad social.

---

[26] Lincoln, Y.S., 1985, *Ob. cit.*

La progresiva relevancia adquirida por el paradigma naturalista implica que su marco conceptual de postulados teóricos, y su correspondiente diseño y técnicas metodológicas, participan con él de esta misma relevancia teórica. Con ello sus partidarios pretenden dar respuestas a los dos dilemas centrales respecto a su rigor y excelencia científicos, esto es, se demuestra que la metodología cualitativa es válida puesto que puede ser rigurosamene excelente y, por otro lado, puede aplicar con garantía de confiabilidad sus conocimientos a situaciones sociales concretas.

Segunda parte

La construcción del texto cualitativo

Tras el momento inicial de diseño en el que el investigador planifica, de forma sintética y provisional, los elementos y las fases fundamentales de su investigación, entra éste en la segunda fase de la recogida de información.

Una recogida que (de acuerdo al planteamiento constructivista que hemos adoptado como el más específico de la investigación cualitativa) parte del supuesto de que:

—el investigador «socialmente situado»
—crea, «a través de su interacción» la realidad
—que constituye el depósito
—de donde él extrae y analiza sus materiales.

La segunda fase viene, pues, determinada por,

—la tarea de recogida y análisis de materiales
—que deberán ser ulteriormente interpretados.

Los modos de recoger dicha información,

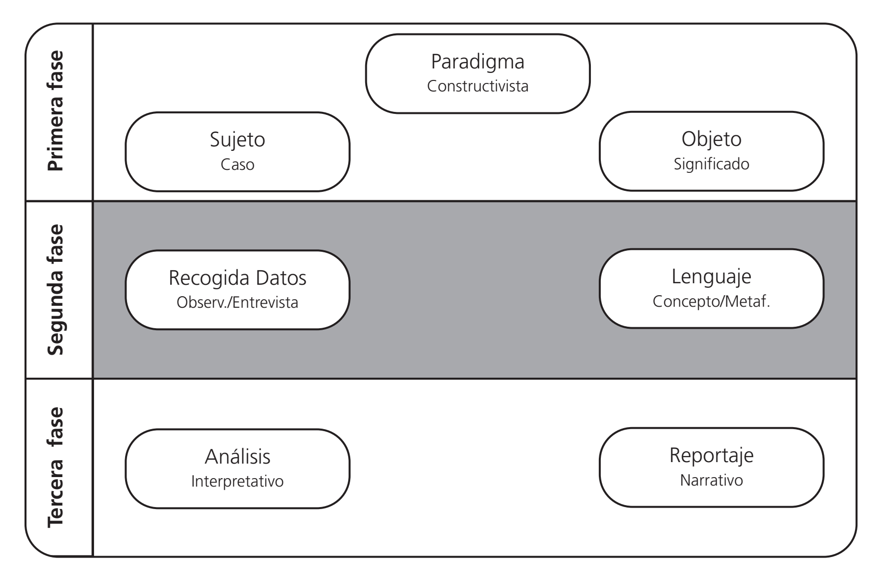
—son múltiples y
—varían en función de aquel elemento
—que se desea primar en la misma investigación.

En *primer lugar*, la recogida de datos difiere *en función del paradigma científico adoptado* en la primera Fase. Este puede ser, sustancialmente, un paradigma positivista, postpositivista, de Teoría crítica (postmodernista, Postestructuralista, Teoría crítica) o constructivista, conforme al esquema de Guba y Lincoln[1].

---

[1] Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., «Competing Paradigms in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds), *Ob. cit.*, pp. 105-117.

Modelo constructivista de investigación cualitativa



En *segundo lugar*, difiere *en función del sujeto*. Puede tratarse de un sujeto único (estudio de una autobiografía) o puede, más bien, tratarse de un análisis comparativo o colectivo (una entrevista de grupo, por ejemplo).

En *tercer lugar*, difiere en *función del objeto* según que se analice un lenguaje conceptual o metafórico, un comportamiento real o simbólico, una interacción manifiesta o soterrada (el análisis de contenido de un mensaje de espías).

En cualquiera de los tres supuestos, sin embargo, la actual recogida de datos se efectúa a través de unos mecanismos que son característicos de la investigación cualitativa tales como la entrevista, la observación, el análisis de contenido, el análisis visual,...

1. **La Entrevista** es la herramienta metodológica preferida por los investigadores cualitativos. Esta suele ser practicada por los investigadores de esta escuela en su modalidad abierta y no estructurada, entendida como una conversación controlada por el arte de saber formular preguntas y de saber escucharlas. Dentro del paradigma constructivista, la entrevista no es un arma neutral, sino que el entrevistador crea la situación social de la entrevista, en cuyo marco cobran sentido las respuestas obtenidas y dentro del cual deben ser interpretadas como episodios interaccionales. La entrevista no es una

herramienta mecánica sino que está profundamente influenciada por el entrevistador y por sus características, así como por las del entrevistado y su contexto.

2. **La Observación** es la segunda herramienta favorita para la recogida de información. Es entendida y practicada como la entrada a una situación social, unas veces como parte de la misma y otras como simple espectador, y la inspección sistemática de lo que en ella ocurre. La observación cualitativa parte unas veces del presupuesto de que el investigador ejerce el papel de notario orientado a la captación e interpretación del desarrollo de la situación social observada y otras, en cambio, es el experto descubridor de los etnométodos a través de los cuales se construye y desarrolla esta situación, o el dramaturgo que sabe escenificarla para la posterior recreación e interpretación de su significado.

3. **La Lectura** de documentos que, escritos, esculpidos, pintados o simplemente grabados en soporte permanente, conservan un fenómeno social pasado, es el tercer modo de recoger información. Todo artefacto cultural puede ser leído e interpretado como huella de una interacción social pasada, sin olvidar, como insiste el paradigma constructivista, que esta lectura (en lo que tiene de selección, de sistematización y de interpretación) es una construcción social y política ella misma, en la que interviene, no sólo el creador original del artefacto cultural, sino el investigador que lo lee posteriormente e interpreta.

Los Artefactos audiovisuales (filmación, videograbación, grabación auditiva) han aportado todo un arsenal de mecanismos de recogida de información insospechados para los investigadores de hace todavía menos de una cincuentena de años, aumentando, al mismo tiempo, la capacidad y alterando las técnicas concretas de esta recogida. Escasean todavía los textos de métodos que incorporen el uso por parte de los investigadores sociales de todo este nuevo mundo de técnicas. Harper[2] llega a urgir la creación de una especie de sociología visual a tono con estas nuevas posibilidades. Su tecnología es esencialmente diferente a la de las tres técnicas tradicionales de la observación, la conservación y la lectura, si bien no constituyen en sí mismas sino formas nuevas de conversar, de observar y de leer. En la imposibilidad de presentar un elenco de todas las formas existentes de recoger información, presentamos algunas de las más difundidas:

---

2 Harper, D., «On the Authority of the Image: Visual Methods at the Crossroads» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 25.

Formas más difundidas de recoger información

Observación	Entrevista	Lectura
Obs. Etnográfica	En Profundidad	An. de Contenido [Escritos, No escr., Audiovis.]
Obs. Etnometodológica	De grupo (en, de, con)	Biografías (Auto y Asistida)
Obs. Participativa-No Part.	Delphi	Circept [Lenguaje Metafórico]

Capítulo 4

La observación

Es el proceso de contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal cual ella discurre por sí misma. Esta observación común y generalizada puede transformarse en una poderosa herramienta de investigación social y en técnica científica de recogida de información si se efectúa, aún admitiendo que sus problemas (son legión) incluyen cuestiones de validez y de fiabilidad, de sesgos por parte del observador y los observados, efectos del observador y de ausencia de controles:

—*Orientándola,* enfocándola a un objetivo concreto de investigación, formulado de antemano.
—*Planificándola* sistemáticamente en fases, aspectos, lugares y personas.
—*Controlándola* y relacionándola con proposiciones y teorías sociales, planteamientos científicos y explicaciones profundas.
—*Sometiéndola* a controles de veracidad, de objetividad, de fiabilidad y de precisión.

La obstinación establece una comunicación deliberada entre el observador y el fenómeno observado. Comunicación que, normalmente, procede a *nivel no verbal,* en la que el investigador-observador está alerta a las claves que va captando y, a través de ellas, *interpreta* lo que ocurre, obteniendo así un conocimiento más sistemático, profundo y completo de la realidad que observa. La obstinación es sujeto de apasionadas discusiones entre los que la defienden por su capacidad inigualable para recoger datos más numerosos, más directos, más ricos, más profundos, y los que la critican por su subjetividad, por su indefensión ante los riesgos de deformación, de engaño o de sesgo.

Lo que más distingue a las observaciones de los investigadores científicos de las observaciones espontáneas de cada día es el carácter intencional y sistemático de aquellas[1]. Morris las describe como «el acto de notificar un fenómeno, a menudo con instrumentos y grabándolas para fines científicos»[2]. Aunque nuestra tendencia es a identificar la observación con la recogida sólo visual de los datos, lo cual dista mucho de la realidad. La observación incluye el tacto, los mismo que el olfato y el oído. La observación capta todo lo potencialmente relevante y se sirve de cuantos recursos están a su alcance para lograrlo, desde la visión directa hasta la fotografía, la grabación acústica o filmografiada. Uno de sus elementos insustituibles, por el contrario, es el de no intrusismo. El observador no interviene ni manipulando ni estimulando sus objetos de observación, ni les interroga ni les encomienda ningún tipo de tarea que pueda alterar o condicionar su comportamiento en un estilo de investigación radicalmente distinto tanto al de los cuestionarios de opinión como al ejercicio de los experimentos. El observador permite que los acontecimientos se desarrollen espontáneamente aún cuando el desarrollo no sea de su agrado personal. Parte del desprestigio de la metodología cualitativa proviene precisamente de esta separación del investigador que, a diferencia del científico de laboratorio, permite que el ámbito en donde trabaja no sea manipulado artificialmente por el investigador. Esto nos obliga a separar radicalmente el tipo de observación positivista, en la que el observador manipula el objeto de su investigación, del científico cualitativo que se autoimpone la no intromisión inviolable por ningún concepto. Lejos de condicionar la realidad para, por medio de su esquematización, simplificación o control, poder observarla artificialmente, la observación cualitativa prefiere la complejidad de las situaciones sociales no contaminadas por el investigador.

Ventajas

La observación se diferencia del experimento básicamente por su política de *no injerencia,* de no interferir en el desarrollo de un fenómeno social. El experimento, por su propia naturaleza, controla el acontecimiento, lo somete a una serie de condiciones, lo manipula para ver cómo

---

[1] Adler, P.A. & Adler, P., «Observational Techniques» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* p. 378.

[2] Morris, W. (ed.), *The American Heritage Dictionary of the English Language,* Houghton Mifflin, Boston, 1973, p. 906.

varía o evoluciona, y, con todo ello, lo somete a una especie de operación *invernadero* que lo transforma sustancialmente. El fenómeno examinado en el experimento es un hecho artificial que, si en los fenómenos de las ciencias físicas, puede mantener su validez como reflejo de la realidad, en las sociales presenta unas dificultades y dudas prácticamente irremontables. La observación pretende evitar esta hibernización de la realidad y examinarla *tal como ocurre* sin ningún tipo de interferencia, modificación o manipulación. La observación prima la *naturalidad y la inmediatez* (con toda su complejidad) sobre la claridad y la manipulación (con toda su artificialidad simplificadora).

La entrevista, por su propia naturaleza, introduce un elemento nuevo al colocar un intermediario entre el fenómeno y el investigador. El fenómeno examinado en una entrevista es conocido *a través* del relato (descripción-interpretación-explicación) del entrevistado que somete la realidad a un *proceso de reelaboración,* a caballo entre lo que ocurre y el observador que lo quiere estudiar. La colocación de un intermediario como fuente única o principal de información, tal cual hace la entrevista, somete al investigador a una «dependencia» peligrosa de éste frente a un sujeto o sujetos que o «no quieren» ofrecer información, o queriendo «no saben» cómo hacerlo, o «no pueden» hacerlo:

- —No es infrecuente que una persona entrevistada rechace la petición de informar y *no desee* ofrecer lo que él sabe, opina, siente, experimenta o ejecuta. Unas veces por temor, otras veces por recelo y otras, en fin, por diferentes motivos, alguien puede negarse a suministrar el conocimiento que posee.
- —Tampoco es infrecuente que un informante sea incapaz de ofrecer una información, no por falta de voluntad, sino por no saber cómo expresarse, dando a entender algo diferente a lo que él mismo quisiera expresar.
- —Finalmente, hay ocasiones en las que un informante que toma parte en un fenómeno social, resulta un intermediario inútil o incluso peligroso (por distorsionante) dado que, o no es consciente de lo ocurrido, o posee una falsa conciencia.

La observación intenta evitar la *distorsión artificial* del experimento y la *entorpecedora de la entrevista.* Una gran ventaja de los métodos observacionales reside en su facilidad de acceso a los emplazamientos y la posibilidad de ponerlos en práctica sin la conciencia explícita de los interesados. De hecho, hay situaciones y sucesos *que no podrían ser estudiados de otro modo.* La observación reduce al mínimo los efectos provinientes de la presencia del investigador, los cuales pueden afectar la situación y van desde la «profecía que se auto-

cumple hasta la profecía que se autoniega»[3]. Finalmente, la observación garantiza un alto nivel de rigor cuando se combina con otros métodos. A diferencia del experimento que, por su excesivo control, impide la presencia de otros instrumentos de contraste, la observación permite que los datos *sucedan con total espontaneidad* permaneciendo en su calidad de datos «naturales» y no provocados por la investigación.

Desventajas

La observación no está exenta de riesgos y peligros respecto a la plenitud y la perfección de su recogida de información, dado que:

—Muchos fenómenos no son observables directamente, están latentes a niveles demasiado profundos, y sólo una entrevista en profundidad, un test proyectivo o un experimento posibilita el aproximarse a su conocimiento.
—Otros fenómenos tampoco son directamente observables porque se encuentran «aparentemente» dispersos, separados en piezas que hay que unir y ensamblar a modo de rompecabezas situacionales. Para desempeñar con éxito esta tarea de ensamblaje no basta con observar simplemente.
—En no pocos casos el fenómeno a observar establece una *relación emocional,* tal con el observador que éste pone en marcha determinados mecanismos que le «ciegan» impidiéndole ver lo que realmente existe o le «hacen ver» lo que en verdad es inexistente.

Toda la sicología social elaborada en torno a los aspectos distorsionantes de la percepción y del conocimiento, relacionados con los «prejuicios» o teoría «Gestalt» apunta a los riesgos de error en la verdad de las observaciones. Sobre todo, es patente el influjo de las motivaciones, a la hora de observar en tres dimensiones principales: en *la selección de lo que se observa, en su organización y en su interpretación.* Existe además una relación cultural que es objeto de la sociología del conocimiento y que crea entre observado y observador un planteamiento impuesto por la propia realidad cultural. El peligro de utilizar un planteamiento cultural propio y distorsionar con él el conocimiento de la realidad, es mucho más frecuente de lo que ordinariamente se acepta. A título de

[3] Kidder, T.J., *The Soul of a New Machine,* Little Brown, Boston, 1981.

ejemplo, un tanto desorbitado, reproducimos algunos párrafos del artículo de Horace Miner «EI Ritual corporal entre los Nacirema[4]», en el que este autor parodia la observación de la Tribu Nacirema (American) y de su héroe nacional Notgnihsaw (Washington):

> «...Aunque cada familia tiene al menos uno de tales santuarios, los rituales asociados a ellos no son ceremonias familiares, sino que son privadas y secretas. Los ritos normalmente sólo son tratados con los niños y, además, solo durante el periodo en el que son iniciados en estos misterios. Yo fuí capaz, no obstante, de establecer la suficientemente buena relación como para que me describieran estos rituales. El punto central del santuario es una caja o cajón que está construida en la pared. En este cajón se guardan los muchos hechizos y pociones mágicas sin los cuales ningún nativo podría vivir. Los más poderosos de ellos son los hechizadores, cuya labor ha de ser recompensada con obsequios sustanciales. No obstante, los hechizadores no proporcionan las pociones curativas para sus clientes, sino que deciden qué ingredientes deberían tener y luego los escriben en un lenguaje antiguo y secreto, el cual solo es entendido por los hechiceros y por los herbalistas quienes, por otro obsequio, porporcionan el hechizo requerido. El hechizo no se tira después de que ha cumplido su propósito, sino que se pone en la caja de hechizos del santuario doméstico. Como estos materiales mágicos son específicos para ciertos males, y las enfermedades reales o imaginarias de la gente son muchas, la caja de hechizos está normalmente llena a rebosar. Los paquetes mágicos son tan numerosos que la gente olvida cuáles eran sus propósitos y teme usarlos otra vez. Mientras los nativos están muy equivocados en este punto, nosotros sólo podemos asumir que la idea de retener todos estos viejos materiales mágicos es porque su presencia en la caja de hechizos, ante la cual tienen lugar los rituales del cuerpo, protegerá de algún modo a los devotos. Indigno de la caja de hechizos es una pila pequeña. Cada día todos los miembros de la familia, en sucesión, entran en el santuario, inclinan su cabeza ante la caja de hechizos, mezclan diferentes tipos de agua sagrada en la pila, y proceden con un breve rito de ablución. Las aguas sagradas están aseguradas desde el Templo del Agua de la comunidad, donde los sacerdotes dirigen elaboradas ceremonias para hacer el líquido ritualmente puro...».

Una de las críticas más sólidas contra la observación es la de falta de validez por cuanto, al no poder interferir personalmente en la situación, el observador debe apoyarse en sus propios criterios personales. Los participantes y protagonistas de la situación observada no pueden

[4] Mizruchi, E., *The substance of sociology*, Appleton, New York, 1967, pp. 85-90.

aportar sus puntos de vista ni sus críticas correctoras. Esta crítica, no obstante, queda suavizada con la posibilidad del establecimento de negociaciones para la confección del relato final sin intromisión directa en la fase previa de la recogida de información o con la presencia de varios observadores que puedan ejercer de control «Intragrupo» de la observación efectuada. Relacionada con esta crítica referida a la validez suele aducirse la relacionada con la fiabilidad, dada la ausencia de tests estadísticos que corroboren la fiabilidad de las observaciones. Una crítica que, de hecho, cae en el error de pretender exigir a la metodología cualitativa las mismas condiciones de excelencia que las que se exigen a la cuantitativa.

Los Múltiples Modos

La diferencia entre la observación vulgar y cotidiana y la observación específica y científica es inmensa, pero su diferencia es más de grado que cualitativa. La observación diaria puede ser sistemática, pero, de ordinario, no lo es, sino que se ejercita de un modo no planeado ni previsto de antemano. No responde a preguntas o cuestiones específicas fijadas con antelación, sino para comprobar, contrastar, abstenerse o participar de los eventos cotidianos. La observación científica, por el contrario, comienza seleccionando un grupo, un tema, un fenómeno como objeto *específico* de la tarea de observar. Esta tarea se lleva a cabo de una forma, no sólo *deliberada y consciente*, sino de un modo *sistemático,* ordenando las piezas, anotando los resultados de la observación, describiendo, relacionando, sistematizando y, sobre todo, *tratando de interpretar* y captar su significado y alcance.

Por si esto fuera poco, el trabajo se desarrolla de un modo *escéptico,* desconfiando de las propias convicciones, dudando de ver lo que se ve, *contrastando* incesantemente datos con datos, informantes con informantes, interpretaciones propias con interpretaciones ajenas.

Tipos de observación

Las observaciones científicas, a su vez, pueden diferenciarse grandemente entre sí, dado que pueden:

—Obedecer a *diferentes estrategias* de observación: participando directamente o sin participar en el fenómeno que se observa.

—Conducirse con *diferentes niveles de sistematización* y de estandarización de la información. Fijando o sin fijar las categorías, los grupos,...
—Ejecutarse con *diferentes grados de control:* Controlando y manipulando o sin controlar la situación.

Podemos resumir lo dicho estableciendo tres alternativas generales en el modo de llevar a cabo una observación científica. Alternativas que, a su vez, dan lugar a ocho tipos o clases de observación. Los tipos se diferencian unos de otros gradualmente y no por características discretas. La primera alternativa se refiere al *grado de control,* la segunda se refiere al *grado de estructuración,* y la tercera se refiere al *grado de participación* del observador en el fenómeno en cuestión. La siguiente tabla resume los ocho diferentes tipos que resultan de la combinación de las tres alternativas.

Controla el estímulo					
		Sí		No	
		Estr.	Efectos	Estr.	Efectos
		Sí	No	Sí	No
Forma parte	Sí	1	3	5	7
	No	2	4	6	8

La estructuración de un proceso de observación no es indispensable ni absoluta. Admite grados y, en ocasiones, podría quedar ausente. Normalmente existe siempre un grado de estructuración que varía de unos casos a otros. Pocas veces se llega a una ausencia total de estructuración y, pocas veces, también, se llega a un grado de depuración tan exquisita como el alcanzado por Bales para observar la interacción de los miembros de un grupo pequeño. Del mismo modo que a una observación controlada totalmente la calificamos de experimento más que de observación propiamente dicha, tenderemos a calificar de «cuantitativa» más que de «cualitativa» propiamente dicha a aquella observación que esté totalmente estructurada como en el ejemplo de Bales.

Sistema Bales de categorías para registrar la interacción del grupo

1. Muestra solidaridad, eleva el status de los demás, ayuda, premia.
2. Muestra un relajamiento de la tensión, cuenta chistes, ríe, muestra satisfacción.
3. Está de acuerdo, muestra aceptación pasiva, entiende, concurre, imita a los demás.
4. Proporciona sugerencias, direcciones, implicando autonomía para los demás.
5. Proporciona opinión, evaluación, análisis, expresa sentimientos, deseos.
6. Proporciona orientación, información, repite, aclara, confirma.
7. Solicita orientación, información, repetición, confirmación.
8. Solicita opinión, evaluación, análisis, expresión o sentimientos.
9. Solicita sugerencias, dirección, formas posibles de acción.
10. Está en desacuerdo, muestra resistencia pasiva, formalismo, rechaza la ayuda.
11. Muestra tensión, solicita ayuda, se aleja.
12. Muestra antagonismo, trata de rebajar el status de los demás, actitud defensiva o egoísta[5].

La observación del comportamiento de un grupo pequeño puede efectuarse siguiendo este esquema de Bales, bien de forma participante (como miembro activo del grupo), bien de forma no participante (siendo ajeno al mismo). La tradición observadora es muy larga y variada entre los investigadores cualitativos, basta recodar algunas de las más principales:

1. *La escuela formalista*

La sociología formal fue desarrollada, desde los inicios de la sociología, por George Simmel quien, en lugar de analizar el contenido de las interacciones sociales, prefirió estudiar sus formas o estructuras, y los modos cómo constituía patrones de comportamiento. Su interés residía en constatar la importancia de la «socialización» como base de los modos en que quedaba cristalizado el orden social. Suyos fueron los estudios sobre la subordinación y la superordinación, el conflicto *marical y marital,* las diadas y las triadas. Simmel fue también el que dedicó especial atención al estudio de los tipos y de los estilos sociales (el extranjero, el cosmopolita, etc). Simmel nunca recurrió a experimentos ni a surveys de opinión. Más próximamente a nosotros, la observación ha sido utilizada por cientos de investigadores, si bien, la escuela de Iowa ha sido la que, probablemente, ha aportado mayor cúmulo de técnica, de ideas y de aplicaciones.

[5] Bales, R., «A Set of Categories for the Analysis of Small Group Interaction» en *American Sociological Review*, vol. 15, n.º 2, Abril 1950.

2. *La escuela dramatúrgica*

Un autor destaca sobre todos en esta tradición de observación, Ervin Goffman, dedicado singularmente al estudio de cómo el individuo presenta su yo individual en el escenario social de los otros. Su enfoque concebía la interacción social como una representación teatral en sentido estricto, en la que, por consiguiente era posible encontrar un guión, protagonistas y antagonistas, escenarios, papeles, actores y audiencia. Una de sus líneas principales consistía en el estudio de los rituales del comportamiento en público. Lo mismo que Simmel, Goffman fue un partidario decidido de la marginalidad que requiere el papel de observador destacado de la situación. W. Whyte, Eric Berne, Spencer Cahill, Carold Gaardner han cultivado igualmente esta perspectiva de observación analizando los comportamientos matrimoniales, los infantiles, los desarrollados en lugares públicos como las calles, los parques, los restaurantes,...

3. *La Autoobservación*

No han faltado tampoco investigadores que han orientado sus análisis hacia el comportamiento propio en situaciones críticas o límite, apelando al postulado de que las experiencias fundamentales y el significado de tales experiencias habría de ser fundamentalmente el mismo para ellos que para cualquier otro sujeto, con la ventaja de que el propio investigador podría conocer de este modo, de primera mano el contenido y el significado de tales experiencias. Las descripciones, por ejemplo de Van Maanen sobre la policía[6], reúnen toda una serie de experiencias autoobservadas, al mismo tiempo que se llevaba a cabo una observación participante. Si limitamos nuestro concepto de observación a la que, siendo estrictamente tal, evita el control experimental, y si, igualmente, nos limitamos a la observación estrictamente cualitativa, podemos contemplar todavía cuatro clases de observación. No resulta baladí que nos detengamos brevemente en la descripción sucinta de estos *cuatro tipos operativos* de observación.

a) Panorámica-Participante

Es la observación denominada etnográfica o global, por los autores. Una observación en la que el investigador selecciona un grupo humano cualquiera (una isla, una tribu, un pueblo) y se dedica a observarlo detenidamente, viviendo como un individuo más de ese grupo. Este tipo de observación es

6 Van Maanen, J., *Ob. cit.*

el representado paradigmáticamente por los etnógrafos clásicos ya desde Franz Boas y Bronislaw Malinowski, Linton, Mead, Goodenough. El símbolo de este paradigma es Franz Boas «llegando para una larga estancia». En este tipo de observación son esenciales la estancia prolongada y la participación absoluta, que ayudan a coleccionar datos en vistas a darles una interpretación global.

En este marco, una *larga estancia,* de un año, al menos, es necesaria para adentrarse en la captación del contexto. La observación participada exige una *entrega completa* a la tarea de interpretación. El observador se hace *parte de la situación,* para sentir lo que es *vivir esta situación.* Además de tiempo, la observación participada absorbe las energías y transforma al individuo investigador en su esfuerzo doble por identificarse con, y, al mismo tiempo, permanecer distante del contexto observado. El recurso a múltiples tácticas de recolección de información es necesario para poder chequear la validez de lo observado. Tres «estilos» destacados se dan en este tipo de observación: el Holístico, el Semiótico y el Conductista[7].

Estilos de observación

— *Estilo Holístico:* Es el más antiguo y está representado por, al menos, dos teorías culturales opuestas: la Teoría de Benedict y Mead (Toda cultura es particular, elaborada a lo largo del tiempo y de materiales dispersos) y la Teoría de Radcliffe-Brown (intenta buscar los parámetros culturales universales).

— *Estilo Semiótico:* El núcleo de este estilo radica en la búsqueda del punto de vista del nativo. Todo el problema consiste en lograr acceso al mundo conceptual en el que viven nuestros sujetos, de modo que podamos conversar con ellos (en el sentido amplio del término). Es lo que Boas definía: «adopción del modo de pensar del informante, mientras se conserva el uso pleno de las facultades críticas propias».

— *Estilo behaviorista (conductista):* Insiste en la forma y en la función, más que en el significado, y busca proposiciones deductivas, a base de seleccionar categorías relevantes funcionalmente. Cuenta con plan, hipótesis a probar, datos concretos, para encontrar los patrones de covarianza. Pretende lograr una ciencia conductista obteniendo sus hipótesis de «una combinación de teoría psicoanalista y desarrollo de la personalidad, teoría del aprendizaje y antropología cultural». Las variables independientes se llaman «sistemas de conducta» o «conjunto de hábitos o costumbres motivadas por un impulso común y conducentes a satisfacciones comunes».

---

7 Van Maanen, J., *Ob. cit.*

Este planteamiento ha producido la llamada *etnociencia* y la «descripción espesa» como lo describen dos de sus principales autores: Geertz y Goodenough. (Para Geertz el hombre es un animal suspendido en la tela de araña de significado que él mismo ha tejido. Sólo una *descripción espesa* nos lo revela). La observación equivale a una descripción espesa, que investiga los grupos de símbolos por los que el hombre *confiere significado* a su propia experiencia. Estos son ficciones en el sentido de que están *fabricados*. La teoría cultural es diagnóstica, no predictiva, no generaliza *de un caso a otro*, sino dentro de cada caso, y se utiliza para desentrañar la importancia *no aparente* de las cosas. Si la descripción positivista caracteriza el primer estilo, la etnografía clásica positivista caracteriza el segundo, y la observación, la etnosciencia y la etnometodología constructivistas caracterizan el tercero.

b) Panorámica-No Participante

Quien quiera que haya leído el clásico reportaje de Alexis de Tocqueville sobre la Democracia en América[8] sabe exactamente en qué consiste el tipo de Observación panorámica no participante. Tocqueville visitó Estados Unidos, se comportó como visitante a lo largo de toda su estancia en ese país, entrevistó a sus informantes como tal, y como tal publicó su conocido ensayo. No pretendió ser americano, ni comportarse como uno de ellos, se presentó a sí mismo como un observador interesado en conocer el funcionamiento social de la democracia norteamericana. De modo semejante trabajó Frederick Le Play para elaborar su trabajo sobre la vida obrera a nivel internacional[9] o Louis Wirth al estudiar la vida social de un ghetto en la ciudad de Chicago de los años treinta[10]. En la terminología de Raymond Gold[11], el investigador no participa por completo en la vida social del grupo al que observa, no es un «participante al completo», sino que «participa como observador». La diferencia básica entre ambos comportamientos estriba en que aquí, tanto el investigador como los «observados» saben, son conscientes de los objetivos y planes del investigador, cosa que no sucede cuando éste participa al completo.

Esto hace que, a diferencia del caso anterior, aquí el observador no se ve obligado a «pretender» o «fingir», ser lo que en realidad no es. Se evitan de este modo los peligros de malos entendidos, ambigüedades, recelos

---

8 Tocqueville, A., *De la democratie en Amerique*, 1845.

9 Le Play, F., *Les Ouvries Europeens*, París, 1855.

10 Wirth, L., *The Ghetto*, Chicago University Press, Chicago, 1928.

11 Gold, R., «Roles in Sociological Field Observations» en *Social Forces*, 36, 1958.

y situaciones comprometidas. En este tipo de observación uno puede conjugar, sin grandes problemas, la observación informal con la formal y, si bien, al principio, los observados pueden sentirse un tanto incómodos, con el tiempo, el papel de observador acaba siendo asumido con naturalidad. Aún así, este tipo de observación está expuesto a dos peligros: Por una parte, la persona o personas que informan al observador pueden desarrollar un sentido de amistad e intimidad con el investigador que les lleva a identificarse en exceso con éste. El informador se transforma él mismo en observador perdiendo la perspectiva «ingenua y directa» del nativo. Por otra parte, el observador puede perder igualmente su objetividad y neutralidad convirtiéndose fácilmente él mismo en «nativo», esto es, perdiendo su condición de extranjero y extraño que se acerca a la escena de observación.

Del mismo modo que pretender ser observador cuando uno es nativo, es fuente de errores y malos entendidos, lo es el pretender ser nativo cuando uno desempeña el papel de y es, en efecto, un mero observador. La ventaja de aparecer ostensiblemente como observador consiste en poder «desplazarse» como tal a situaciones, grupos, espacios,... a los que un completo participante no podría acudir. Piénsese en la observación de un pueblo pequeño. La residencia como vecino del mismo no autoriza a introducirse en todos los ambientes del mismo. Esto resulta más evidente cuando alguien quiere observar la policía «pasando por» tal, o una fábrica enrolándose en ella como obrero, administrativo o ejecutivo. El asumir por completo cada uno de esos roles posibilita un conocimiento inmediato de primera mano pero imposibilita por completo el acceso a otros nichos sociales. El participante como observador, pierde inmediatez pero gana en extensión de esferas en las que efectuar su recogida de información.

c) Selectiva-Participante

El estudioso que se enrola como candidato en la academia de policía, que entra a trabajar como ejecutivo en una empresa, que participa como fiel asiduo en un culto de secta, que se empadrona en un pequeño pueblo para observar un fenómeno de suicidio contagioso, efectúa un tipo de observación semejante al del primero ya mencionado. Su trabajo, sin embargo, afronta una serie de problemas que hacen más difícil su labor de recogida de datos. En primer lugar, su pretensión de pasar desapercibido le obligará a esfuerzos más intensos de disimulo y de adaptación a su nuevo papel con lo que, en segundo lugar, se expondrá más fácilmente a transformarse en «nativo». Además de menos tiempo y oportunidades, tendrá menos libertad sicológica para mantenerse como observador

emancipado. En tercer lugar, se verá obligado a asumir actitudes, actos y comportamientos no sólo arriesgados para su integridad física, sino contrarios a sus principios morales y éticos.

Van Maanen[12] describe con viveza sus problemas de «colaboración» en un juicio con un policía que había maltratado brutalmente, en su presencia, a un inocente adolescente. La observación selectiva, además, obliga por su mismo carácter a concentrar la atención del observador en aspectos concretos que no permiten tan fácilmente los disimulos o la falta de participación incondicional en determinados momentos. En el caso descrito por Henry Riecken[13], él y sus compañeros intentaron observar, participando al completo, un grupo de creyentes en la proximidad del final del mundo; para ello tuvieron que afrontar presiones y elaborar comportamientos tan difícilmente simulables como la fé ciega en la líder visionaria del grupo, el entusiasmo del grupo por el próximo cataclismo, la campaña de proselitismo entre parientes y vecinos, etc. Cualquier indiscreción por su parte hubiera acarreado la imposibilidad de seguir participando en el pequeño núcleo de creyentes, pero una excesiva identificación hubiera transformado al grupo y, por ende, el fenómeno mismo que se pretendía observar.

d) Selectiva-No Participante

Es el tipo de observación que menos riesgos presenta, tanto de comportamiento como de conversión, para el propio investigador. Mantiene su libertad de movimientos y su distancia del fenómeno y de las personas observadas. A cambio de su libertad, se expone al peligro del «apriorismo» intelectual y del «etnocentrismo» cultural, a través de los cuales intenta explicar con categorías propias, no con las del grupo social observado, los fenómenos que ocurren. Sobre todo y, aunque el investigador no se deje llevar por apriorismos infundados, se ve limitado en el principal valor del método cualitativo, el del contacto directo, sin intermediario, aislado del sentido que la acción tiene para los actores y la definición de la situación que éstos ejecutan. Estos cuatro tipos de observación se distinguen entre sí por matices más de grado que de contenido profundo. Nunca se dan en forma pura sino mixta, y no es raro el caso en el que se inicia la observación de un modo y se acaba de otro. Incluso es normal que, en una observación participada al completo, en la que la mayoría de

---

[12] Van Maanen, J., *Ob. cit.*

[13] Riecken, H.W., «The Unidentified Interviewer» en McCall, G.J. & Simmons, J.L. (eds.), *Issues in Participant Observation: A Text and Reader*, Addison Wesley, Reading, Massachussetts, 1969.

los individuos observados desconocen las actividades e intenciones secretas del observador, exista un reducido grupo de personas que estén «al tanto» de la operación y conozcan la verdadera naturaleza del proyecto.

Las diferencias en *el grado de participación social* del observador, en la *publicidad* que éste haga de sus intenciones y objetivos, en la *variedad de recursos* que utilice para recoger la información, en la *estandarización de sus técnicas* de recogida de datos, no impiden que subsistan cuatro elementos comunes decisivos para una buena recogida de datos a través de la observación científica:

1. La Interacción social.
2. El Protocolo de recogida de datos.
3. El Control de los datos recogidos.

El éxito de una observación depende totalmente de un correcto tratamiento de estos tres elementos. Pasemos a describir cómo debe el investigador manejar cada uno de ellos.

1. **La Interacción Social**

1.1. *El proceso social*

El observador social, a diferencia de otros investigadores (el historiador, el director de un sondeo) establece, como condición esencial de su trabajo, el contacto directo e inmediato con los actores sociales. La renuncia a los intermediarios, pone al observador frente a frente a los protagonistas mismos de los fenómenos estudiados. Su trabajo se desarrolla sustancialmente conviviendo con personas que, de forma directa o indirecta, consciente o inconsciente, le suministran la información que él necesita. Cualquier error o indiscreción con sus interlocutores puede alterar su relación social con ellos y, en consecuencia, distorsionar la comunicación con ellos. Sin llegar a la ruptura total de comunicación, las personas pueden ocultar parcialmente su información, pueden desfigurarla, cambiarla de sentido, mutilarla o simplemente alterarla. Los actores sociales con quienes, de uno u otro modo, debe convivir el observador, pueden tomarle por un enemigo, un intruso, un inoportuno, un molesto, un curioso, un aliado, un colega, un protector o, incluso, un amigo. El observador, con sólo su presencia y, mucho más, con su comportamiento personal, ***altera la situación social*** preexistente. Este cambio puede ser mínimo e intrascendente, pero puede ser traumático y modificar substancialmente la convivencia, esto es, el fenómeno mismo objeto de observación.

La presencia y la conducta del observador pueden transformar hasta la adulteración tanto el hecho mismo que se pretende estudiar como la información que los actores intenvinientes le suministran. La observación, además, no se reduce a un simple acto, sino que constituye y comprende el desarrollo de todo un proceso social con sus fases y ritmos. La observación es ella misma un ejercicio de interacción social cuyas implicaciones deben ser tenidas en cuenta, no un acto solitario o unidireccional.

La primera de ellas, la del papel que el observador desempeña en el grupo observado. Cuando ocurre un accidente de tráfico, por ejemplo, las personas que lo observan desempeñan forzosamente, un papel: curioso, auxiliador, médico, víctima. Del mismo modo cuando un investigador entra en un grupo social, sea éste una aldea, una organización, un barrio, un hospital,... quiéralo o no, todas las demás personas de ese conjunto se forman una imagen de él. El punto crucial es que su sola presencia y conducta, sea que se presente claramente como observador o no, ***crea una imagen*** de sí mismo, y los demás ***utilizan*** esta imagen ***como base para su relación y comunicación*** con él. Sin tal imagen, la relación entre las demás personas y el observador no existe por definición. El punto esencial al entrar o investigar una situación social, por consiguiente, es la adopción de alguna posición en la estructura de relaciones. Esta posición es adoptada (o atribuida) por todos, el observador y los demás asistentes.

Lo que el observador ve (aparte de cómo lo interprete después personalmente) depende de la posición social en la que se encuentra, y lo que ***los demás le cuentan*** a él o lo que ***él pregunta a los demás*** sólo tiene sentido y es plausible ***en base a esa posición ocupada***. El observador que entra a una aldea, un grupo, una organización puede ***autodefinirse a sí mismo y autodelimitar cómo piensa actuar*** en esa situación. Unos le creerán, otros no, unos le aceptarán con benevolencia, otros con indiferencia, recelo y aún hostilidad. La posición que el observador adopta debe ser, como mínimo, plausible y legítima, para que pueda ser creída y aceptada por los sujetos cuyo comportamiento va a ser objeto de observación. Lo importante es ser consciente de que, una vez situado el observador en un contexto significativo y su posición es aceptada, su comportamiento hacia el grupo y el de los miembros de éste hacia él, está condicionado por esta posición. Obviamente, la adopción de un papel social plausible no equivale a que el observador entre por completo en el mundo experiencial de sus sujetos. Esta identificación total de comportamiento, actitudes e intereses consiguientes con los demás del grupo, el convertirse en «nativo» de que hablan los antropólogos, implica la renuncia a la objetividad en las observaciones.

En su lugar, el observador adopta una identidad un tanto vaga y permanece al margen —es decir, aparte de, no encima de— de los grupos e

intereses que dividen al mismo grupo. Imaginar que un observador puede integrarse totalmente en un grupo y continuar siendo objetivo es aceptar la utopía de un grupo sin divisiones, sin intereses encontrados, sin comportamientos o valores inadmisibles. Lo que es a todas luces erróneo. En expresión de Arthur Vidich[14], el observador desempeña el papel de un eunuco político que, preocupado con captar objetivamente la situación, se aleja un tanto de las partes en litigio sin conceder su entrega incondicional a ninguna de ellas. La adopción de un papel social y la estrategia de la marginalidad posibilitan al observador, por un lado, el desenvolverse en ***un contexto social*** con sentido, en el que su convivencia y comportamiento concreto son plausibles y aceptables para los miembros del grupo. Le posibilitan, por otro lado, una cierta dosis de ambigüedad que podrá utilizar como puente de comunicación con el grupo.

El observador no puede adoptar ***la postura de la identificación incondicional***, no sólo por los intereses encontrados dentro del mismo grupo, sino porque, no pocas veces, los miembros mismos del grupo sospecharán de su identificación en aspectos oficialmente reprobables. Pero, tampoco puede adoptar la ***postura de la ingenuidad*** que le sitúa en la condición del ignorante, el necio, el cínico o el irresponsable total. Si un observador actual visita una fábrica, un sindicato, un movimiento social, se aceptará de él cierta falta de conocimiento especializado, cierto distanciamiento de los grupos, pero no la ingenuidad hipócrita del que no capta la trascendencia, los intereses en juego y las tácticas de lucha de los grupos en conflicto.

La marginalidad es utilizada como estrategia personal que le posibilite el acceso a todos los ámbitos e intereses del grupo sin identificarse completamente con ninguno de ellos, y como ***estrategia de contacto***, seleccionando, con mucha frecuencia, como informadores privilegiados a aquellos miembros del grupo caracterizados ellos mismos por su propia marginalidad. El periodismo moderno llamado de investigación ha adoptado la estrategia de la marginalidad como uno de sus estilos favoritos de trabajo. El periodista, en estos casos, se presenta a sí mismo como un extraño, pero con un papel bien definido, libre de identificaciones concretas y utilizando, a su vez, con mucha frecuencia, informadores «no alineados» con los intereses o los grupos de situación que observa. La marginalidad, igualmente, impide que se pueda decidir de una vez por todas si el investigador que participa mientras observa debe conformarse o no a todas las normas del grupo. En primer lugar, porque es cada vez más difícil encontrar un grupo social en el que todos sus miembros adopten los mismos estándares de

---

[14] Vidich, A.J. & Lyman, S.M., «Qualitative Methods: Their History in Sociology and Anthropology» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 2.

conducta. En segundo lugar, porque no siempre es el mejor camino para conseguir información la conformidad total o la disconformidad total con las normas del grupo.

Lo que decimos de la conformidad-inconformidad con las normas de comportamiento, puede aplicarse al dilema de identificación neutralidad frente a problemas que surgen en toda situación concreta. El mostrar interés por ellos hasta el punto de convertirse en militante puede resultar tan pernicioso como la neutralidad a toda costa que puede ser fácilmente interpretada como desdén, desinterés o falta de responsabilidad. Dos ventajas adicionales pueden obtenerse adoptando la estrategia de la marginalidad. ***En primer lugar***, sólo cuando uno se mantiene al margen de las ilusiones o los miedos, y de la aceptación incondicional de las normas del grupo, puede empezar a cuestionar ideas, opiniones y conductas que se «dan por supuestas» y se «aceptan sin caer en la cuenta». Sólo así se pueden descubrir, como hacen los etnometodólogos, las reglas que rigen el comportamiento y la filosofía del «sentido común». ***En segundo lugar,*** la marginalidad permite al observador cambiar de opinión, de planteamientos, de manera de ver las cosas a medida que avanza en la investigación y comprueba la necesidad de cambiar, sus convicciones y sus hallazgos iniciales. Sólo desde la marginalidad es posible, sin necesidad de superar traumas personales ni situaciones sociales embarazosas, la oportuna flexibilidad para volver a iniciar la búsqueda de información, aplicar una nueva interpretación a los hechos, aceptar un sentido y significado nuevo a los mismos.

La conciencia de que todo acto de observación implica un proceso de ***interacción social*** y de que la ***estrategia de la marginalidad*** es la adecuada para obtener el máximo de eficacia en la recogida de información, ponen de relieve la conveniencia de controlar adecuadamente los ***lazos de reciprocidad*** que se establecen entre observador y observados. La presencia del observador acarrea un proceso de modificación mutua de la conducta. El observador puede aparecer, a los ojos de los observados, como una promesa de ventajas, como una garantía de imparcialidad y de justicia, como una amenaza al status quo, o como un peligro a situaciones de privilegio; rara vez su presencia pasa desapercibida y deja de exigir «acomodaciones» por parte de los demás. El observador, a su vez, debe adaptarse a situaciones y personas imprevistas, a cambios en el grupo y en la convivencia misma. Entre observador-observados se impone un pacto silencioso de habituación mutua y de reparto nuevo de competencias sociales. Recordamos cómo, al hacerse públicas nuestras intenciones de observar el suicidio contagioso en Herria, los líderes de opinión, lo mismo que los vecinos normales, experimentaban una ligera desazón por el hecho de que sólo nuestro propósito ponía ya «en cuestión

sus interpretaciones personales» del fenómeno y les obligaba a «controlarse» al exponerlas en público por precaución de incurrir en alguna formulación «indiscreta».

No todos los miembros del grupo u organización observados experimentan los mismos sentimientos ante el investigador. Sentimientos que pueden ir desde el alivio y la tranquilidad, hasta el recelo, el desasosiego, la hostilidad y el enfrentamiento. Por parte del investigador puede generarse una transformación emocional que lleva de la curiosidad científica a la identificación política y beligerante, desde el análisis cultural hasta la aculturación e integración absoluta. Cuando se dé este «over-rapport», como lo califica Miller[15], o sobrerrelación, se dan, al menos, dos efectos perniciosos para la objetividad y la validez de la observación:

a) Poco a poco se marginan y no se tocan determinados temas tenidos por desagradables, peligrosos o vergonzosos para el grupo.
b) Al mismo tiempo, se acepta cada vez con menos espíritu crítico la veracidad de las informaciones recibidas, la adecuación de las explicaciones ofrecidas.

La observación se tiñe de un ambiente de benevolencia y de amistad que si bien ofrece ciertas oportunidades de acceso a determinados hechos o personas, de otro modo inaccesibles, en realidad, ciega todo planteamiento crítico, estrecha el campo de análisis y bloquea la captación de otros sentimientos y sentidos atribuidos a las cosas[16]. Poco a poco el observador define la situación de una forma espontánea y tribal, sin el carácter crítico y sistemático de la ciencia y sin la imparcialidad del científico. La reciprocidad preside todo el proceso de comunicación y de intercambio de información que se da entre el observador y sus informantes. Nunca el observador puede ser tan ingenuo que acepte sin más cuantos datos o interpretaciones le proporcionan sus informantes.

Sin llegar al caso extremo referido por Schwartz de unos internos que, al ser observados, se dedicaron a comportarse de manera extravagante confesando «Si nos tienen por locos ¿por qué no vamos a hacer locadas?», lo cierto es que los informantes transmiten informaciones subjetivas (emociones, sentimientos,...) y objetivas (acontecimientos, fechas,...) muy divergentes entre sí aún tratándose del mismo fenómeno social. Difieren los relatos de unas persona respecto a los de otras personas, y difieren los sentimientos o interpretaciones de una persona respecto

[15] Miller, J.B., *Toward a New Psychology of Women*, Beacon, Boston, 1976.

[16] Schwartz, M.S.. & Schwartz, C.G., «Problems in Participant Observation» en Mc-Call, G. J. & Simmons, J.L., *Issues in Participan Observation*, Addison Wesley, Reading, Mass., 1969, p. 95.

a un hecho concreto de una fecha a otra, y difieren los comentarios de una misma persona frente a unos u otros interlocutores.

La observación científica que busca captar el significado que los actores sociales dan a su comportamiento o al ajeno no puede dejar de distinguir entre la objetividad del contenido de una información y la subjetividad de la misma. El que, como sostiene la tesis de la definición de la situación, la verdad subjetiva sea tan importante, sociológicamente hablando, como la verdad objetiva, no justifica que ***se confundan ambas verdades*** o que se dé por supuesta ***su existencia simultánea***. La ***verdad objetiva*** de una fecha, un sentimiento, un relato no es la misma que la ***sinceridad subjetiva*** con la que los expone un informante. Y la verdad de una puede darse sin la otra. Esto obliga al investigador-observador a establecer:

—***Mecanismos de explicación*** de la diferencia y la no coexistencia de ambas verdades, buscando los motivos del informador, sus deseos de agradar, los recelos que le llevan a ocultar, las barreras que bloquean su espontaneidad.

—***Mecanismos de comprobación*** que garanticen la plausibilidad y la fiabilidad de las informaciones, así como el cotejo con otras fuentes informativas para comprobar la veracidad de las mismas[17].

1.2. *Las fases del proceso*

La reciprocidad mutua, que se establece por el hecho de asumir el observador una posición social concreta y plausible, comprende un marco de relaciones personales que, lejos de fijarse de una vez para siempre, se desarrollan en una serie de fases temporales, relativamente fáciles de categorizar en principio, pero muy difíciles de establecer, en concreto, respecto a su comienzo y su fin. Cada una de estas fases impone sus reglas de conducta y ofrece sus propias oportunidades para el desarrollo de la investigación, y, aunque los tipos de observación, lo mismo que los ámbitos sociales en que ésta se lleva a cabo, pueden ser tan dispares, en todos los casos puede detectarse la misma cadencia y la misma sucesión de fases. Tratándose, como se trata, de fases de interacción social es claro que éstas serán más pronunciadas y características cuanto mayor sea la fuerza de la misma interacción social entre observador y observados. Razón por la cual es en la observación plenamente participante en donde con mayor nitidez y fuerza se advierten estas cinco fases:

---

[17] Dean, J., & Eichhom, R., «Limitations and Advantages of Unstructured Methods» en McCall, G. J. & Simmons, J.L., *Ob. cit.*, pp. 19-27.

1.2.1. El recién llegado

Es el momento en el que el observador entra en contacto con los actores sociales. Estos pueden ser de muchas clases: actores, curiosos, legitimadores (autoridades), dueños de situación (conserjes, telefonistas,...). Todos ellos, desde su posición en la estructura social, querrán saber, desde el primer momento, el papel social del que entra en su espacio de actuación. El recién llegado es, en todo caso, un intruso, que suscita curiosidad y recelo, cuando no antipatía y hostilidad. El observador es un foco de atención y debe ser consciente de que es él quien debe definir su propio papel en la nueva escena, y que este papel debe, como mínimo, estar legitimado ante quienes pueden impedir su entrada, estar tolerado por quienes deben convivir con él, y estar aceptado por aquellos que, a lo largo de su trabajo, colaborarán ofreciéndole información.

El recién llegado puede ser desconocido como persona individual, pero debe ocupar un puesto conocido en la estructura social antes de que los individuos puedan intercambiar comunicación significativa. Un error en la definición del papel social del observador puede ser fatal para el resto del trabajo y, en ocasiones, lo invalida definitivamente. Son de sobra conocidas las reticencias que suscita en los cuadros sindicales de un complejo industrial la llegada de un observador contratado por la dirección así como en ésta cualquier otro conectado por los sindicatos. La solución no consiste en la neutralidad o la opacidad absoluta con la que el observador se presenta poco menos que como un espía venido del frío.

Por fortuna entre nosotros, los papeles de asistente social, sicólogo, sociólogo, antropólogo y similares ocupan ya una posición relativamente definida, legitimada y aceptada en la estructura social. Una posición que, asimismo, se caracteriza por un cierto halo de marginalidad social que les convierte en extraños, y, al mismo tiempo, en personas situadas en el marco del trabajo social y científico. Esta primera fase es el momento de garantizar la legitimidad del trabajo: quién lo encarga, lo financia y responsabiliza, qué motivos lo impulsan y qué objetivos se pretenden, qué condiciones básicas de trabajo se van a seguir y qué alteraciones se van a imponer a los observados.

Cuando nosotros estudiamos el suicidio en Herria, miembros del equipo fueron detenidos por una patrulla de la policía local y, otros tuvieron que reunirse con un grupo de líderes de juventud para «justificar» nuestro interés en el tema. En este sentido es crucial la importancia del padrino social de la investigación, bien sea un individuo, un colectivo o una institución oficial. En todo caso, debe quedar claro que nunca, o casi nunca, se da un padrinazgo universalmente aceptado por todos los miembros de un grupo, por muy pequeño que éste sea. Tampoco es necesario

que este apadrinamiento sea oficial o público y, de hecho, su aceptación social se da por una especie de pacto latente de no agresión. Como orientaciones prácticas se pueden señalar las siguientes:

- —Ser consciente de que la escena en la que se entra no es un campo amistoso y sin tensiones, sino lleno de conflictos internos, de acusaciones mutuas, de procesos de legitimación y de intereses encontrados.
- —No dejarse acaparar por un grupo o fracción; menos aún dejarse manipular por él o tomar partido por una parte frente a otra.
- —No ser absorbido por individuos o grupos «marginales» que intenten compensar su aislamiento social con el observador.

1.2.2. El miembro provisional

Una vez definido el papel social e iniciada la interacción social, el recién llegado comienza a ser explorado como persona individual. Supuesta su aceptación institucional, el observador es recibido y tratado como un miembro, no definitivo, sino provisional del grupo. Directa o indirectamente es puesto a prueba, se comprueban sus datos iniciales, se tantean sus debilidades y consistencias. En esta fase cobran especial importancia los comportamientos marginales y secundarios de la observación propiamente dicha. Las amistades primeras, los gustos personales, los tiempos libres a través de los cuales el observador que ya es un conocido institucional, deja de ser un extraño y un desconocido personal.

El dato crucial pasa a ser ahora el esmero en no quebrantar las normas básicas del comportamiento, tanto social como profesional. Se tolera que el recién llegado desconozca los usos y costumbres locales así como algunos detalles propios de su calidad de profesional, pero no se le tolerará el quebrantamiento de una norma tenida por fundamental para la convivencia general o crítica para el ejercicio de una profesión. En todo momento el observador debe garantizar que conoce y respeta los mínimos sustanciales que gobiernan la convivencia y la profesión. El fallar en cualquiera de estos dos aspectos supone, no el rechazo en la admisión, pero sí el descrédito y la pérdida de prestigio, con lo que las oportunidades y las fuentes de conseguir información serán reducidas drásticamente. Son dos, fundamentalmente, los aspectos que el miembro provisional debe cumplir para poder iniciar con acierto la siguiente fase: el colectivo de actores sociales observados debe encontrar que es verdadera su carta de identidad inicial al entrar en escena, y, en segundo lugar, el observador debe garantizar que conoce y respeta los estándares mínimos de convivencia social y profesionalidad técnica. Cualquier información que

contradiga la información inicial (fechas, amistades, alianzas) o el respeto (quiebra del secreto de información recibida, críticas inoportunas,...) debilita las oportunidades de una observación en profundidad.

John Dean y Robert Eichhom han sistematizado las tácticas a emplear por el investigador en esta fase:

—Los contactos de campo generalmente deberán ir desde personas del status más alto y de posiciones de autoridad a los participantes actuales en la situación que uno desea estudiar.
—El investigador-observador necesita tener una explicación plausible de la investigación, que tenga sentido para todos aquellos cuya cooperación pretende.
—El investigador debe demostrar interés en comprender las actividades legítimas de una persona o grupo, más bien que en evaluarlas.
—El investigador debe presentarse a sí mismo, a sus colaboradores, y a su estudio tan honestamente como sea posible.
—Como primer paso debe tener a mano algún trabajo rutinario de recogida de datos que tenga sentido para las personas que le observan.
—El observador debe estar dispuesto a sacrificar una recogida inicial de datos e insistir más en ser aceptado cuanto antes socialmente[18].

Estos consejos podrían «completarse» señalando que el observador debe:

—Tratar de que la gente se sienta cómoda en su presencia, sin tratar de ignorar el impacto que todo advenedizo provoca, sino intentando dominarlo y superarlo.
—Dosificar el trabajo para no caer en una aglomeración prematura de datos y permitir que el investigador imponga su propio ritmo de trabajo.
—Evitar que los informantes caigan en la «tentación de la sombra» (Goffman) enseñándole elementos donde apenas se ve nada.

1.2.3. El miembro categórico

Superada la fase de provisionalidad, el observador comienza a ser una figura familiar y, más o menos, cotidiana en la escena diaria. Lo que, a su vez, produce una ***opacidad*** de la persona del observador que ya no suscita ni curiosidad ni recelos inoportunos. En esta fase el observador desarrolla una ***presencia distante*** que logra el acceso silencioso a personas, situaciones y

---

[18] Dean, J. & Eichhom, R., *Ob. cit.*, pp. 68-70.

ámbitos sin interferir con la actividad normal de los mismos. En este momento el observador, legitimado en su papel social y conocido en su perfil personal, queda a merced de sí mismo y de su talento técnico para observar y captar información. No tiene que demostar quién es ni que legitimar su comportamiento, pero tiene que recurrir a todo el arsenal de su imaginación, su experiencia y conocimientos personales para captar el máximo de datos y de significados.

El instrumento crucial en esta fase es el recurso al pacto con los miembros del grupo para que éstos le permitan el máximo de presencia con el mínimo de ostentación y de ruido personal. Es el momento estratégico para elegir a los informantes mejor capacitados, para establecer relaciones con ellos tan estables como sean necesarias, para intercambiar información y contrastar datos, interpretaciones y análisis con posibles alternativas dentro y fuera del mismo grupo. La colaboración con los informantes es un proceso que puede desarrollarse y perfeccionarse, para lo cual el observador no debe minusvalorar la necesidad de persuadir a éstos de que el objetivo de la investigación no es evaluativo, ni partidista.

Si es necesario se darán cuantas explicaciones, aún repetitivas, sean oportunas, en cualquier momento, sobre cualquier aspecto, a cualquier informador. En todo caso, debe quedar garantizada la confidencialidad de los datos, y si la investigación se ejecuta en equipo, las explicaciones de los componentes del equipo deben ser coincidentes. Aunque parezca redundante, siempre es útil redactar un breve memorándum explicativo-justificativo del motivo e intenciones de la investigación. Es el momento, finalmente, para obtener toda la información de base procedente de informes, récords, publicaciones accesibles de forma más o menos abierta y estandarizada.

En nuestro estudio del suicidio aprovechamos esta fase para repasar los archivos parroquiales en búsqueda de matrimonios entre consanguíneos (ya que la consaguineidad es una de las hipótesis plausibles de explicación del suicidio), los archivos judiciales de levantamiento de cadáveres, el fichero de ingresados en un manicomio próximo, las lecturas pluviométricas y eólicas de una firma eléctrica. En esta misma fase, pudimos entrevistar a directores de centros escolares, funcionarios públicos, directores de grupos sociales, miembros de las familias afectadas. El verdadero secreto del éxito del observador categórico es el acertar a elegir correctamente:

—en qué tiempos y espacios debe participar,
—en qué aspectos y problemas debe insistir y en cuáles debe detenerse.

Dado que es esta fase la que acapara el núcleo más importante de la observación, deberemos insistir en las normas de comportamiento más adecuadas:

—La ***concentración*** del observador debe ser máxima para captar lo transparente, los sonidos del silencio, lo dado por supuesto, el sentido común, las estructuras latentes, la cotidianidad silenciosa, las claves cifradas de conducta,...
—La ***oportunidad*** para saber acertar a estar presente en los escenarios y en los momentos oportunos, aproximándose a los actores estratégicos.
—La ***marginalidad*** que le garantice la suficiente distancia para mantener la independencia y objetividad necesarias para su investigación.
—La ***agresividad controlada*** que recomienda iniciar los primeros pasos de la observación con medidas exclusivamente no-obstrusivas para ir progresivamente utilizando técnicas de observación cada vez más agresivas y reactivas, una vez que ya se conoce el terreno y pueden preverse y calcularse las reacciones de los distintos actores sociales.
—La ***sindiéresis*** que mezcla la ingenuidad con la astucia, la seguridad con la duda, la claridad con la ambigüedad, en una táctica que sabe mantener una visión de conjunto y sopesar de las consecuencias de cada acción o la iniciativa del observador en cada momento.

1.2.4. El observador persona

Se entra ya en una nueva fase en la que empiezan a consolidarse las relaciones personales y la distancia marginal mantenida hasta ahora comienza a cuartearse por accidentes fortuitos, por la intensidad de relaciones, por afinidades idiosincráticas, de tal forma que el investigador evoluciona a la fase de ***confidente y amigo.*** La relación personal se intensifica y se asienta en un ***grupo reducido*** de personas que, por concomitancias personales paralelas a la misma observación o por profundización en el trato personal de captar información, acaba construyendo un minimundo de intimidad y de confidencia. Es el momento en el que puede surgir el riesgo de transformarse en «nativo», de ceder al over-rapport con algunos informadores y de ***perder la libertad*** de seguir acudiendo a «todas» partes donde haya información y de ***perder la neutralidad*** de observar todos los significados y sentidos que objetivamente se dan en la situación observada. Se particulariza, limitándolo y empequeñeciéndolo, el mundo de los informantes y, lo que es más grave, el de los significados.

En la medida en la que la observación va madurando y se va previendo el fin de la recogida de datos, una nueva fase de interacción social comienza a imponer su estilo de convivencia. Surgen interrogantes como ¿hasta qué punto son publicables significados y confidencias obtenidas en condiciones de intimidad privilegiada? ¿Hasta qué punto se pueden hacer públicos hechos o actitudes que, una vez conocidos, provocarán el

prestigio de personas, grupos o instituciones que han prestado colaboración y confianza? ¿Hasta qué punto se pueden publicar las relaciones de amistad? Si no se publican ¿para qué se recogió tal información? ¿Se puede mutilar tal información por razones de amistad o de seguridad personal ante posibles represalias de los observados?

1.2.5. El migrante inminente

Es una persona a la que los observados, especialmente los informadores más cualificados, comienzan a ver como una amenaza potencial o, en otros casos, como una baza de posible explotación. Surge entonces la tentación de ofrecer una imagen «distorsionada» expresa y conscientemente. El sentimiento más generalizado, sin embargo, es otro. Prevalece la ansiedad por conocer cuáles son los resultados finales a los que haya llegado el investigador. Esta ansiedad, de hecho, provoca una nueva actitud de recelo que corta el flujo de la comunicación e impide al observador exponer sus impresiones a los observados para evitar posibles enfrentamientos más pasionales que descriptivos[19].

En definitiva, se puede concluir que las cinco fases ofrecen, cada una de ellas, diferentes alternativas de acceso al contenido de la información, así como imponen condiciones diferentes para poder acceder a ella. Lo importante es reconocer que estas alternativas y condicionamientos, fluctúan en función de las cinco fases por las que discurre la interacción social a lo largo del tiempo que dura la observación.

1.2.6. Los informadores y los contestadores

La práctica de la observación no queda reservada a un ejercicio de contemplación pasiva aún en aquelllos casos en los que el observador se propone reducir al mínimo su participación personal. La observación incluye, en ocasiones, conversaciones, consultas y lectura de documentos; a veces se completa con sondeos estandarizados y con técnicas proyectivas. En todo caso, se da un conjunto de tres razones que obligan al observador a no limitar su trabajo al de una mera inspección o contemplación, sino que le fuerzan a solicitar la colaboración de algunas de las personas que son actores sociales de la situación que él pretende estudiar. Estas personas son los informadores, de cuya selección y trato personal, el observador depende «sustancialmente» si quiere llevar a buen puerto su trabajo, ya que el observador no puede estar en todas partes en todo

[19] Janes, R., «A Note on Phases of the Community Role of the Participant-Observer» en McCall, G.J. & Simmons, J.L., *Ob. cit.*, pp. 52-57.

momento, y debe solicitar de alguien que le suministre el acceso a la información cuando él personalmente no puede acudir simultáneamente a varias situaciones, o cuando pretende averiguar algo acaecido en un tiempo anterior al del inicio de su investigación. El observador no puede llegar a todas las partes de la estructura social porque, de entrada, ha adoptado un papel social que limita su acceso a determinados puestos de esta estructura. El observador no puede llegar a captar todos los sentidos y significados que los diferentes sectores sociales atribuyen a sus actos y situaciones. Necesita forzosamente de introductores de significado, intérpretes de la situación que, sin sustituirle a su trabajo, le ayuden heurística y un tanto mayéuticamente, a entrar en el mundo de esos mismos significados.

—El informador puede, en ocasiones, ser utilizado como un «funcionario del censo» que suministra al investigador aquellos datos existentes en archivos o ficheros, cuyo examen podría acaparar un excesivo tiempo de trabajo rutinario para el investigador.

—El informador puede ser utilizado también como un «ejemplar representativo» o ciudadano medio, cuya información (datos, opiniones, actitudes,...) reflejan lo que, tras un sondeo de masas, vendría a ser tomado como ejemplo típico. No informa como sujeto supletorio o equivalente a una muestra, sino como marco orientador y descriptivo de una experiencia estándar. Ninguno de estos dos usos ejemplifica (aunque tampoco la contradiga) la verdadera función que desempeña un auténtico informador. Este viene a ser como un «observador del observador», que sustituye con «sus» propias observaciones las de éste; es un «colega» amateur del observador profesional, uno que vive la experiencia real que el observador sólo vive «vicariamente por su mediación», un practicante de la mayéusis socrática que ayuda al investigador a dar a luz la total comprensión del sentido de la acción y de la situación social.

—El informador no puede sustituir nunca al observador, ni es ésta su función. Su cometido es el propio de un guía, de un rastreador, de una brújula, de un experto de campo, pero no el del científico crítico, cotejador, compulsador de hipótesis, y constructor-reconstructor sistemático de mundos simbólicos.

—El informador es un elemento básico, insustituible en todo ejercicio de observación, pero no debe ser confundido con el contestador de un sondeo de opinión o actitudes. El contestador responde a una serie de preguntas formuladas por el investigador de manera más o menos precisa y estructurada. El informador, por el contrario, conversa con el observador comentando con él los datos y significados que éste no conoce, no capta o no interpreta con la profundidad necesaria.

—Tampoco puede ser confundido el informador con los que S. Taylor[20] denomina «gatekeepers», auténticos dueños de la información en no pocas ocasiones, desde el momento en que son ellos los que deben dar paso y acceso a las personas y situaciones objeto de observación. Telefonistas, porteros, conserjes, secretarios, inspectores, son personas críticas que, si no son tratados adecuadamente, pueden constituir un obstáculo insuperable a la investigación. Menos aún puede ser confundido el informador con los individuos «legitimadores» que, con su autoridad, prestigio, poder o recursos pueden conseguir una aceptación social de hecho, más o menos legitimada, para el investigador. Estos, como los «controladores», son personas críticas en el acceso a la información, pero no constituyen la auténtica fuente de la misma.

Esta función es precisamente la que está expresamente reservada al informador, aunque, en no pocos casos, legitimadores y controladores, pretendan asumir indebidamente este papel. Naturalmente no todos los informadores son de la misma calidad. Unos suministrarán información rica, densa y provocativa, otros apenas serán capaces de ofrecer informaciones de contenido superficial y estereotipado. De ahí que, tanto la selección como el cultivo de los informadores, constituyan un elemento decisivo en la marcha de la observación. Pueden utilizarse cuatro criterios para seleccionar adecuadamente el cuadro de informadores para una observación, teniendo bien entendido que éstos no son seleccionados todos al mismo tiempo, ni desde el principio, ni para todo el desarrollo de la observación[21].

En principio, cada observación prima más a un tipo de informador sobre otro, y, dentro de una misma observación, cada fase o tema de la misma requiere de unos u otros informadores. No se puede aceptar el principio uniforme de «todos para todo y para siempre».

a) El *primer criterio* utilizable para la elección de un buen informador es el de su «sensibilidad». Desde este punto de vista hay seis clases de personas especialmente cualificadas para esta tarea:

—El extraño que contempla los hechos desde el punto de ventaja de otra cultura, clase social, comunidad,...
—El novato (rookie) que se sorprende por lo que acontece y cae en la cuenta de cosas que el aclimatado pasa por alto, y que aún no tiene intereses (creados) que defender en el sistema.

[20] Taylor, S. & Bogdan, R., *Ob. cit.*
[21] Dean, J. & Eichhom, R., *Ob. cit.*, pp. 142-144.

- —El desclasado que está en transición de una posición a otra en la que son vivas las tensiones de la nueva experiencia.
- —El sujeto reflexivo por naturaleza, que puede ser señalado como tal por otros individuos.
- —El pequeño intelectual que suele darse en casi todos los grupos y sociedades.
- —El «viajado», representado por una persona que ha tenido oportunidad de salir del marco social de los demás, con más frecuencia y ámbito.

b) El *segundo criterio* es el relativo a la predisposición mayor de lo normal a hablar y revelar información. Aquí también, varias clases de personas destacan sobre el colectivo general:

- —El ingenuo dispuesto a fáciles comentarios sin percatarse muy bien de qué representa el observador ni del alcance de sus propias declaraciones.
- —El frustrado, consciente de hallarse en un estado de bloqueo social o profesional ante el que se rebela con su descontento y resentimiento.
- —El desbancado, removido de centros de interés o de poder, pero cargado de información de cuando estaba en el grupo «in».
- —El viejo lobo, consciente de que no tiene nada que perder en cuanto declare o informe.
- —El necesitado que busca en el investigador un posible punto de apoyo o un potencial aliado.

c) El *tercer criterio* se refiere a la selección de casos críticos especialmente afectados por el tema objeto de observación, bien por haberlo experimentado en condiciones espectaculares y excepcionales, bien por haber vivido experiencias similares en otros ámbitos.

d) El *cuarto criterio* busca el grado de entrenamiento profesional al que algunas personas han sido sometidas anteriormente (en profesiones iguales o similares) o pueden ser sometidas bajo la dirección del observador mismo[22].

Es imposible determinar de modo estandarizado y uniforme qué tipo de informadores son más aptos u oportunos que otros. Cada situación, lejos de ser simple y unidimensional, es pluriforme y compleja y, en relación a ella, el conjunto de informadores debe responder a esa misma complejidad. Si hubiera que resumir en pocas palabras el papel crucial desempeñado por los informadores, diríamos que:

---

22 Dean, J. & Eichhom, R., *Ob. cit.*, pp. 225-252.

—Su función esencial consiste en establecer una relación de comunicación con los observadores que:

- comprenda un intercambio de simpatía y confianza,
- les ayude a superar con su apoyo las defensas de los actores contra el extraño,
- les ayude a ser vistos por todos como personas no objetables,
- comparta con el observador el mundo simbólico (lenguaje, prácticas) de los actores.

—Para poder desempeñar esta función, se pueden sugerir las siguientes tácticas:

- acomodarse a las rutinas y modos de hacer las cosas de los informadores,
- buscar enlaces comunes extraprofesionales (hobbies, lectura, deportes, amistades),
- ofrecerles ayudas extraprofesionales (si las necesitan),
- apearse de la parafernalia social de investigador, científico a la de simple observador,
- evitar todo comentario, mínimamente evaluativo de cosas y personas,
- mostrar interés aunque una información concreta sea inútil o irrelevante.

—En los casos en los que la observación sea participada en pie de igualdad (obrero, preso, policía, profesional,...) habría que señalar que:

- la participación debe ser plena,
- si se presenta una situación competitiva, lo mejor es desistir,
- es desaconsejable fingir todo comportamiento inadaptado a la propia personalidad (vestido, ocio, vocabulario,...),
- no someter la participación a la capacidad de tomar datos, de modo que, por asegurar ésta, se menoscabe la participación,
- no tolerar ser manipulado por los demás,
- evitar la relación excesiva o sobreidentificación.

2. **Protocolo de Recogida de Datos**

Paralelo al proceso de interacción social que tiene lugar en la Observación, discurre el proceso de recogida de datos que, a su vez, debe someterse a un protocolo sistemático y controlado para obtener el máximo rendimiento.

2.1. *El Tipo*

Una ley suprema en todo trabajo cualitativo, y la observación no es una excepción, es que requiere una estrategia general basada en la flexibilidad que, en todo momento, debe poseer el investigador para reformular sus hipótesis, sus fuentes de información, sus caminos de acceso, sus herramientas de medida, sus esquemas de interpretación. Aún así, no se puede iniciar una investigación a través de una observación que se pretenda mínimamente científica, si no va encuadrada, de antemano, en un diseño o proyecto de trabajo, cuya primera elección recae en el tipo de observación elegida. Básicamente el investigador deberá elegir con antelación uno de los cuatro tipos anteriormente descritos, lo que le llevará a pensar de entrada, en el tipo de participación y el espectro de temas que constituyen el marco y el objeto de su observación.

Debe contar, en todo caso, con que la observación es siempre un proceso lento, que consume mucho tiempo, y que nunca es exclusivo, sino que suele verse siempre completado con otra búsqueda complementaria de datos y de significados, en forma de entrevista, documentos,... La elección del tipo de participación implica diferentes estrategias de trato personal con los legitimadores y los controladores de la información. No es lo mismo observar el comportamiento de la policía, desde dentro, introducido en el Cuerpo como policía, que hacerlo transformado de periodista, desde fuera o simulando ser un delincuente. Importa, así mismo, la diferente intensidad en la dedicación y el tiempo entregado a la investigación. En la participación plena, el papel adoptado en cada caso obliga a su estricto cumplimiento aún en momentos, espacios y con personas de las que no se espera recabar ninguna información relevante, al paso que, en la observación no participante, el investigador disfruta de mayor libertad de movimientos y está menos constreñido a seguir compromisos secundarios o marginales.

2.2. *El Muestreo*

La primera y más simple constatación que se hace al iniciar una observación es la de la imposibilidad física, además de la inutilidad informativa, de observar todos los focos de interés, todos los escenarios y todos los actores sociales que intervienen. Se impone una selección de cada uno de ellos, a la manera como en los estudios cuantitativos se aplica el muestreo (como técnica de selección de sujetos) o en los experimentos se utilizan los diseños factoriales (para la selección de si-

tuaciones). En toda observación es preceptivo aplicar algun tipo de muestreo, tanto de personas, como de situaciones, como de focos de interés. Tanto el muestreo de azar como el de cuota no son necesarios ni siquiera convenientes en el caso de una observación. Ello es así, por dos motivos:

—En primer lugar, por la naturaleza cualitativa del método que inicia su trabajo con interrogantes e intereses investigadores generales que, por lo común, no predefinen la naturaleza y número de los casos, escenarios, informadores,... que habrán de ser estudiados.
—En segundo lugar, porque la búsqueda del significado no se extrae tanto de los casos-sujetos estándar cuanto de los más ricos en contenido y significación.

Así se tenderá a seleccionar aquellos sujetos, escenarios o focos que:

a) Faciliten más la accesibilidad a los núcleos de la acción social misma.
b) Estén situados más inmediatos y próximos al núcleo de la acción, de tal manera que no se precisen otros intermediarios (de información) ni intérpretes (de sentido).
c) Prometan más riqueza de contenido por la intensidad de su experiencia personal.
d) Dispongan de más información por su sensibilidad idiosincrática y por su disponibilidad actitudinal a comunicarla.
e) Se caractericen por su singularidad.

El muestreo estratégico supone que, en cualquier situación social, se dan elementos nucleares y marginales, así como personas cuya experiencia les ha llevado a una intensidad máxima de participación o están situadas en el centro de la escena como protagonistas o testigos de excepción. Los elementos estratégicos no siempre son los más accesibles, ni los más aptos según el criterio opinático. La inaccesibilidad y el secreto pueden ser sus notas distintivas en no pocas ocasiones. El criterio utilizado es el de la «riqueza de contenido y de significado», poseído por la persona escenario-foco seleccionado. Sólo el tiempo y el desarrollo de la investigación van descubriendo quiénes son las personas y cuáles son los escenarios estratégicos a través de los cuales puede captarse más y mejor el significado.

Como auxiliar del estratégico se utiliza el muestreo embudo. Una vez que, mediante el muestreo opinático, el observador ha seleccionado algunos informadores, éste establece un plan de rastreo superficial en el que se diseña un mapa general de temas a observar, situaciones en que suceden y

personas que intervienen. Durante un tiempo (días, semanas o meses) se observan estos casos de modo más bien ritual y notarial, de contrastación de datos objetivos, para comprobar el grado de marginalidad-nuclearización en el que se encuentran, es decir, si son como esa parte del estanque a la que llegan los círculos amplios y vagos del fenómeno o están en esta parte donde se producen las ondas expansivas.

El observador entra así en una especie de embudo temático-situacional-social que se va estrechando progresivamente, reduciendo sus dimensiones numéricas y, al mismo tiempo, profundizando en el interior del significado, acercándose al centro neurálgico de la situación, contactando con los actores sociales más ricos de información y de sentido. El muestreo accidental se aplica principalmente a escenarios y focos temáticos de interés. Seleccionados inicialmente un tanto a priori, en función de la experiencia personal, el bagaje teórico y las hipótesis generales del investigador, estos escenarios-focos llevan espontáneamente, de la mano de la información progresivamente acumulada, a otros escenarios y a otros focos de interés.

El muestreo intencional se aplica a aquellos temas o focos de sentido que, por su especificidad, requieren una observación más intensa y alambicada. La cultura de la pobreza de Oscar Lewis, la cultura de la muerte en nuestro estudio del suicidio, la solidaridad policial, la violencia como lenguaje,... son focos temáticos y núcleos de significado, que requieren planteamientos específicos, enfoques especializados y profundizaciones especiales.

El muestreo en la observación, no se ejecuta, como en los sondeos masivos, antes de recoger la información. El muestreo es, como hemos visto, de carácter múltiple y, sobre todo, se va ejerciendo simultáneamente con el desarrollo mismo de la recogida de información. Ello es así porque, como acertadamente anota J. Spradley[23], la observación es un proceso cíclico, no lineal, en el que el diseño, recogida y análisis de los datos no siguen un curso secuencial sino de avance-retroceso en forma de lanzadera. Todo ello conduce, en definitiva, al muestreo que anteriormente hemos denominado «Teórico» cuyo criterio de aplicación es el de la «saturación», es decir, el de la adquisición de información hasta que cada nuevo informante deje de aportar información teóricamente interesante.

El proceso de investigación en la observación atraviesa una serie de momentos o de fases que es interesante señalar. Estas fases concretan, para la observación, las fases o momentos que antes hemos descrito para la investigación cualitativa en general.

---

[23] Spradley, J., *Participant Observation*, Holt, Rinerhart, New York, 1980.

Fases en el proceso de observación

— La *selección del emplazamiento* (muestreo de la situación, evento,...), que puede estar guiada por el interés teórico, por la capacidad de suministrar información, por la facilidad inicial de acceso, o por simple designación (como cuando alguien recibe un encargo expreso de investigación).
— La *captación de benevolencia* que comprende desde la identificación personal, la búsqueda de alianzas, la definición concreta del *papel a desarrollar,* etc.
— *La intensidad y profundidad* de las observaciones que van ganando en contenido, en su carácter incisivo, en su riqueza de dimensiones, en su rigor de contraste, en su amplitud teórica,...
— La *familiaridad* con los informadores y los protagonistas de la situación, fenómeno o evento observado que debe mantener un equilibrio dinámico entre el proceso de indigenización y el de la marginalidad excesiva.
— La *búsqueda* de observaciones específicas para control, profundización o corrección de la información hasta ese momento observada y registrada.

Estos cinco momentos pueden quedar mejor explicados con la metáfora de la Lanzadera que utilizaremos para describir mejor el proceso de interacción social y de recogida técnica de la información.

2.3. *La Lanzadera informativa*

La observación, como queda dicho, es un proceso fundamentalmente circular, no lineal, o, si se prefiere, un desarrollo en espiral. El observador llega a la escena de observación con su bagage teórico, su experiencia personal y su puñado de hipótesis generales relativas al tema a investigar. Muy pronto se pone a trabajar y a seleccionar informadores y pronto comienza a acumular material informativo que es preciso anotar, ordenar, sistematizar y analizar. Aún sin pretenderlo él mismo, comienza a comprobar que sus primeras suposiciones eran superficiales, si no totalmente desenfocadas, que sus informantes no dicen toda la verdad que él sospecha existe porque no son las personas adecuadas, que debe cambiar de escenario, que está perdiendo el tiempo observando situaciones que él mismo juzgó interesantes en un principio, etc. Todo esto le conduce a un replanteamiento de los planes iniciales. Esta experiencia se repite en toda observación, no obstante el entrenamiento profesional de que se disponga y el foco de observación que se elija. Un hecho tan trascendental obliga a que se tomen las debidas precauciones metodológicas:

—En primer lugar, este replanteamiento, no puede dejarse a la improvisación, ni a la superficialidad. Debe efectuarse de modo sistemático respecto a los cinco tipos de muestreo mencionados: opinático, estratégico, embudo, accidental, intencional; y respecto a las tres fuentes de información: personas, escenarios, focos.
—En segundo lugar, no se puede posponer para el final de la fase de recogida de datos.
—En tercer lugar, el control de la observación debe establecerse desde el comienzo de la misma y efectuarse de manera periódica, si se confirman en profundidad hipótesis iniciales temporalmente abandonadas, etc.
—En cuarto lugar, debe contrastarse la información acumulada acudiendo a personas o escenarios que pueden comprobar o desmentir tal información/ interpretación.
—En quinto lugar, debe contrastarse internamente la información, de forma que el observador disponga de plataformas de lanzamiento hacia hipótesis o interpretaciones más audaces, más sutiles, más ricas y más densas.

El observador, por consiguiente, trabaja a modo de lanzadera que acude a escena a recoger información, se retira a su soledad para anotar-sistematizar-interpretar y, de nuevo, vuelve a salir a recoger nueva información, acudiendo tal vez a las mismas personas, a los mismos escenarios y a los mismos tópicos. Se forma así un círculo (una espiral, más bien) conforme a la cual y mediante un ciclo periódico sistemático de cada día, semana, mes u otra fecha señalada, el investigador repite toda la serie de trabajos que va realizando: «observar - cuestionar - anotar - ordenar - sistematizar - reflexionar», para salir de nuevo a escena a repetir más en profundidad, con más cercanía de experiencia, con más riqueza de significado, todo el proceso de nuevo. Siguiendo esta estrategia de lanzadera el observador consigue una serie de objetivos imprescindibles para el éxito final de su trabajo. He aquí algunos de ellos:

—Superar el riesgo de haber efectuado un muestreo defectuoso por escaso, desorientado o sesgado.
—Identificar toda la gama de variaciones formales o informales del tema, de los actores sociales y de las interpretaciones y significados que éstos atribuyen a sus actos.
—Coleccionar y destacar los casos más recurrentes para poder distinguir lo típico de lo atípico, lo rutinario de lo coyuntural.
—Estar al acecho y poder cazar la paloma de paso, que sólo es captada si se ocupan los espacios y los momentos estratégicos. Sobre todo, evitar el riesgo de tipificaciones e interpretaciones prematu-

ras que, por influjo de una impresión inicial falsa, desvirtúan e impiden la interpretación correcta a la que se puede llegar tras observaciones más lentas y sutiles.
- —Poder comprobar la existencia de casos anómalos e, incluso, contradictorios que obligan a una nueva perspectiva o, tal vez, replanteamiento completo.
- —Poder recoger y conservar toda la información disponible sin fiarse de la memoria o de anotaciones elementales y esquemáticas indescifrables con el paso del tiempo.

3. **Los Controles**

Toda observación, como cualquier otro ejercicio de recogida de datos para una investigación, necesita de una serie de precauciones o controles frente a las dificultades de conseguir la información, para obtenerla en condiciones de alta calidad. En este sentido, hay que reconocer que no son las mismas dificultades las que se encuentran en una observación no participante que las que se dan en la participante. Para su exposición, resumiremos dos trabajos de sendos expertos en cada una de ellas, en lugar de relatar un elenco general. Comenzaremos con una exposición de Chris Argyris[24] sobre lo qué él denomina las «defensas frente al extraño» en la que expone las dificultades que afronta un observador no participante.

3.1. *Dificultades del observador no participante*

A juicio de Argyris son dos los mecanismos de defensa que el actor social «observado» utiliza frente al «observador». Uno puede relacionarse con la propia persona del observado (carácter, educación, status social), el otro se relaciona más bien con la organización social en la que se encuentra (presiones de las autoridades, de los demás actores,...).

Respecto al primer mecanismo de defensa, algunos de los principales factores generales que dificultan la observación investigadora son los siguientes:

- —Ser objeto personal de investigación constituye una situación nueva y embarazosa para no pocas personas, al desconocer sus intenciones e ignorar cuál es el comportamiento adecuado.

---

[24] Argyris, C., «Diagnosing Defenses Against the Outsider» en *Journal of Social Issues*, 8, n.º 3, 1952, pp. 24-34.

—Para otros individuos, la situación no es desconocida, pero es desagradable por las suspicacias que suscita.
—No pocos sujetos entienden que comunicar a un extraño algo que directa o indirectamente informa y enjuicia el comportamiento de sus compañeros, superiores o súbditos, supone una especie de traición al grupo al que se pertenece.
—El prestigio social de los científicos o el halo de recelo que rodea a inspectores y policías, pone en guardia automáticamente a quienes no mantienen relaciones cotidianas con estas profesiones.

La tensión, ansiedad y el conflicto, que no pocas personas experimentan en estas ocasiones, hacen que algunos de ellos se nieguen en redondo a suministrar información por sólo esta razón. Otros se ven dominados por una sensación de recelo y aún miedo que les impide, aún queriendo, ofrecer espontánea y completamente toda la información de que disponen. Otras personas, recurren a mecanismos más sutiles de autodefensa y, por consiguiente, de ocultamiento; por ejemplo: algunos individuos «salen del paso» recurriendo a una colaboración superficial, mediante afirmaciones del tipo «yo no estoy muy enterado, yo no entiendo mucho», o mediante descripciones y formulismos convencionales. Otros manifiestan que «no existen problemas», «al menos yo no he visto ninguno», con lo que, indirectamente, niegan el sentido de la misma observación. Otros adoptan el juego conversacional y pasan de ser observados a curiosos entrevistadores interesados en el tema, abrumando con preguntas al propio investigador. Los hay que recurren a mecanismos de desviación consumiendo el tiempo en temas marginales y aún desconectados.

Respecto al segundo mecanismo de defensa, el organizacional, los factores que más parecen condicionar en su influjo son:

—La persuasión de que, como resultado de la observación, se elaborarán informes que desembocarán, a su vez, en tomas de decisión que alteran situaciones o condiciones de trabajo que no se desean alterar.
—La experiencia de encontrarse entre dos frentes evitables, es decir, dos intereses encontrados cuya defensa da lugar a grupos de personas enfrentadas. Colaborar en la investigación equivale, si no a tomar claramente partido en contra de uno de ellos, al menos implica remover el statu quo más o menos estabilizado.
—La situación en la que la alta dirección o algún grupo de poder concreto, o la rivalidad entre dos departamentos se opone por temor a que alguna de sus actividades sea «indiscretamente» puesta al descubierto.
—El miedo a que se interfiera con el ritmo de trabajo, a alborotar las rutinas, a pérdidas de tiempo, a indiscrecciones innecesarias.

—El ambiente autoritario de no pocas organizaciones y situaciones sociales choca frontalmente con la idea de un tercero, observando sin tomar parte interesada, en el desarrollo mismo de los acontecimientos.

Todos estos elementos, a veces sueltos, a veces juntos unos con otros, ponen en funcionamiento, a su vez, diversos mecanismos de bloqueo, como:

—Fomentar rumores que acaban desestabilizando la investigación e impidiendo su normal desarrollo.
—Distraer al investigador remitiéndolo una y otra vez a diferentes «autoridades competentes» o «fuentes fidedignas», con el consiguiente retraso y cansancio.
—Abrumar al investigador con excesiva información irrelevante que le impida encontrar lo verdaderamente nuclear.
—Desacreditar al investigador aplicándole estereotipos tales como idealista, soñador, ingenuo que, en el fondo, constituyen una «deslegitimación social» y «desalientan» a otros a colaborar con su información.
—Deslegitimar positivamente al investigador, aplicándole sospechas o identificándole con papeles inadmisibles, tales como, espía, detective, revolucionario,...
—Asignar al investigador colaboradores ineptos, por su incapacidad personal, su falta de autoridad formal o de recursos personales.
—Controlar su comportamiento programando detalladamente sus escenarios, sus entrevistas, sus horarios,... y privándole de tiempo y de libertad de iniciativa en su trabajo[25].

3.2. *Dificultades del observador participante*

Van Maanen[26] relata con singular realismo su experiencia como observador participante del cuerpo de policía, desde el momento en el que ingresa a ella como cadete hasta los días de la fase migrante inminente, (nueve meses más tarde), cuando debió abordar su decisión de publicar o no «todo» lo que había observado en el comportamiento de los policías.

—La primera dificultad mencionada por Van Maanen se relaciona con la «soledad metodológica» que debió afrontar, el no poder

[25] McCall, G. & Simmons, J., *Ob. cit.*, pp. 115-127.
[26] Van Maanen, J., *Ob. cit.*

echar mano de los consejos de libro de los textos escolares sobre cómo llevar a cabo una observación participada, esto es, la conciencia aguda de que dependía de sí mismo y de su propio acierto para no cometer errores de consecuencias irreparables para las fases ulteriores de su trabajo. Comprobó que las «observaciones personales» suyas y de otros investigadores servían mejor como claves de comportamiento.

—La segunda dificultad es la constatación de que, en la escena concreta, no hay reglas preestablecidas, pero sí una serie de principios o claves de interpretación de la situación para saber cómo comportarse. Trabajar con claves de interpretación es siempre más difícil que seguir al pie de la letra un prontuario de normas concretas y detalladas. Las claves más bien alertan que enseñan sobre cómo hay que comportarse.

—La tercera dificultad proviene de que, normalmente, se utiliza un introductor para poder participar activamente en una situación social determinada. Ahora bien, hay que desprenderse cuanto antes de él para no hipotecarse a su control, sus intereses, sus limitaciones, sus interpretaciones.

—La cuarta dificultad estriba en cómo no pecar de ingenuo ni caer en pedantería, ante personas que saben mucho más que uno (por su dedicación, tiempo,...) de la propia situación. Hay que saber formular cuestiones lo suficientemente, por un lado, tolerables para no ofender, y sensibles, por otro, para provocar respuestas interesantes.

—La quinta dificultad proviene del recelo y la sospecha de que, en todo momento, pueden suscitarse en torno a la persona que se desvía lo más mínimo de la convivencia rutinaria. Esto obliga a adoptar dos cánones estrictos de comportamiento:

- Evitar todo ejercicio de crítica o evaluación que pueda parecer marginal a los intereses que se defienden o atacan con ella.
- Arroparse de un núcleo de informadores válidos y fiables a los que, por otro lado, hay que poder abandonar a lo largo de la investigación.

—La sexta dificultad proviene del recelo que igualmente suscita una excesiva actitud de adquiescencia, de aceptación y de servilismo. Eso implica, a su vez, el esfuerzo por:

- Desarrollar una personalidad propia que suscite interés en el grupo.
- Desarrollar una personalidad que no contradiga la propia idiosincrasia, ya que, de lo contrario, la artificiosidad y el engaño acabarían haciéndose manifiestos.

—La séptima dificultad proviene del conflicto entre voluntariedad y capacidad de los informadores. No siempre los más voluntariosos y fáciles son los más expertos y valiosos. Ahora bien, la selección de los valiosos puede estar en conflicto directo con el desempeño del papel asumido inicialmente por participar plenamente en la situación.

—La octava dificultad proviene de la biografía pasada y actual del observador. Así como uno observa, él es también observado e indagado por los demás. La biografía personal, lo mismo que el misterio que provoca la carencia de ella (si el investigador acierta a borrar sus huellas anteriores), la biografía actual, lo mismo que la pasada, dan lugar a unos «supuestos específicos» conforme a los cuales los demás actúan, conceden intimidad, participación e información válida.

—La novena dificultad proviene del test de fidelidad al que normalmente es sometido todo sujeto en un grupo. Como señala Van Maanen, a un policía se le tolera una rareza de carácter, una ideología extraña, un comportamiento tal vez deshonesto, pero nunca el no ayudar a otro compañero en un momento de peligro durante un acto de servicio.

—La décima dificultad proviene igualmente del test de prudencia por el que uno debe saber callarse cosas que personalmente no aprueba y, tal vez, tampoco están oficialmente toleradas. Todo policía, añade Van Maanen, se ve obligado a hacer cosas que, si se descubriesen, le costarían un castigo o el mismo puesto. Y, así mismo, ve cometerlos a otros que esperan de él la discreta prudencia del silencio.

—La undécima dificultad surge de los dilemas que afronta la propia personalidad ante la colaboración exigida para actos que la propia conciencia considera inadmisibles. ¿Qué hacer cuando un compañero policía tortura indebidamente a un recluso?, ¿qué testimonio dar en un proceso policial sobre la conducta del compañero? Van Maanen tuvo que enfrentarse varias veces a situaciones como éstas. Esta pugna entre dilemas comprende la elección difícil entre participación y desentendimiento, entre lealtad y traición, entre apertura y secreto, entre amor y odio, entre ética y deshonestidad.

—La duodécima dificultad surge del proceso de alejamiento sicológico progresivo, que experimenta el investigador al comprobar lo arbitrario y lo autojustificatorio de muchos actos que desarrollan los actores frente a la convicción y sinceridad con que éstos ejecutan e interpretan estos mismos actos.

—La decimotercera dificultad nace de la tendencia a la ironía que se fomenta dentro del investigador cuando éste relaciona ciertas prácticas observadas con la ingenuidad con la que los actores entienden que estas mismas prácticas brotan de dictados más o menos naturales, inevitables, razonados y objetivos de su auténtica situación real.
—La decimocuarta dificultad enfrenta al observador con el destino que piensa dar a su información, actuando como el espía que pasa un informe secreto, el traidor que revela información peligrosa que puede ser utilizada en contra de sus excompañeros, o el falsificador que sólo publica la información **inocente,** inocua o inofensivamente espectacular.

Capítulo 5

La entrevista

Introducción

La segunda gran técnica de investigación cualitativa viene representada por la llamada Entrevista en Profundidad, que no es otra cosa que una técnica de obtener información, mediante una conversación profesional con una o varias personas para un estudio analítico de investigación o para contribuir en los diagnósticos o tratamientos sociales. La entrevista en profundidad implica siempre un proceso de comunicación, en el transcurso del cual, ambos actores, entrevistador y entrevistado, pueden influirse mutuamente, tanto consciente como inconscientemente. El relato final es un obra en comandita, entre (entrevista) los dos personajes. La entrevista, en opinión de Denzin[1], es la herramienta metodológica favorita del investigador cualitativo. La entrevista es fundamentalmente una conversación en la que y durante la que, se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas.

Lejos de constituir un intercambio social espontáneo comprende un proceso, un tanto artificial y artificioso, a través del cual el entrevistador crea una situación concreta —la entrevista— que, lejos de ser neutral, implica una situación única. En esta situación, intervienen tanto el entrevistador como el entrevistado, dando lugar, con frecuencia, a ciertos significados que sólo pueden expresarse y comprenderse en este mismo marco de interacción mutua. La entrevista comprende un desarrollo de interacción, creador y captador de significados, en el que influyen decisivamente las características personales (biológicas, culturales, sociales, conductuales) del entrevistador lo mismo que las del entrevistado.

---

1 Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, p. 353.

El paradigma constructivista sostiene que el investigador socialmente situado crea, a través de la interacción, las realidades que constituyen los emplazamientos donde se recogen y analizan los materiales empíricos. La característica de las prácticas interpretativas es que son aplicadas con mayor intensidad para la producción e interpretación de estos materiales. Como observan D. Clandinin y F. Connelly[2], la manera en que el entrevistador actúa, pregunta y responde en una entrevista conforma la relación y, por tanto, los modos como responden y cuentan su experiencia los participantes. Más aún, el tipo de sus preguntas y el modo como las estructuran, configuran un marco dentro del cual los participantes responden y facilitan la información de sus experiencias personales.

Una diferencia específica distingue la Entrevista en Profundidad de la Observación participada y es la artificialidad con la que normalmente se lleva a cabo la entrevista. La Observación participada ocurre en situaciones y escenarios naturales en los que el observador es un actor indiferenciado de la escena. Actor que ocasionalmente puede iniciar una conversación profunda con alguno de sus compañeros de escena; pero es su propia experiencia personal la que le introduce en la captación de significado. La Entrevista en profundidad, por el contrario, reposa exclusivamente en la experiencia vicaria transmitida al investigador a través de la conversación con otro actor social. La entrevista crea un marco artificial y artificioso de recogida de datos en el que, fruto de la convivencia, se crea una relación intensa entre investigador que entrevista y actor social entrevistado. En la entrevista, el investigador busca encontrar lo que es importante y significativo en la mente de los informantes, sus significados, perspectivas e interpretaciones, el modo en que ellos ven, clasifican y experimentan su propio mundo.

La Entrevista en profundidad, en definitiva, es una técnica para obtener que un individuo transmita oralmente al entrevistador su definición personal de la situación. La entrevista comprende un esfuerzo de «inmersión» (más exactamente re-inmersión) por parte del entrevistado frente a, o en colaboración con, el entrevistador que asiste activamente a este ejercicio de reposición cuasi teatral. Comprende, asimismo, un cierto grado de intimidad y familiaridad que haga más llevadera y justificada esta *inmersión teatral,* tanto más necesaria cuanto que la entrevista es una reconstrucción «post festum», a diferencia de la observación directa o participada que presencia el «festum in vivo». Vista de esta manera, la entrevista en profundidad es una técnica de descubrimiento a posteriori

---

[2] Clandinin, D.J. & Connelly, F.M., «Personal Experience Methods» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 26.

para el investigador, en sustitución de la observación directa que convive simultáneamente con el fenómeno en estudio. La entrevista, por tanto:

—Toma la forma de *relato de un suceso*, narrado por la *misma persona* que lo ha experimentado, y desde su *punto de vista.*
—La entrevista en sí es el *contexto* en el cual se elabora este relato, y crea una *situación social* para que pueda tener lugar. En este relato el entrevistador desempeña el papel de *facilitador* o mayéutico[3].

Taylor y Bogdan definen la entrevista en profundidad como «encuentros reiterados, cara a cara, entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias vidas[4]», en las cuales el entrevistador, lejos de asimilarse a un robot recolector de datos, es el intrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. Hacer preguntas y obtener respuestas, comentan Andrea Fontana y James Frey[5], es mucho más árido de lo que parece a primera vista. A pesar de ello, es una de las más comunes y poderosas formas que utilizamos para comprendernos entre las personas, y, citando a Benney y Hughes, «la entrevista constituye un encuentro en el que ambas partes se comportan como si fuesen de igual status durante su duracion sea ésto o no así»[6].

Tipos

El término de entrevista se utiliza para designar una serie bastante heterogénea de clases de entrevistas y no sólo a las denominadas en profundidad. La entrevista puede adoptar una serie interminable de formas diferentes desde la más común, la entrevista individual hablada, hasta la entrevista de grupo, o las desarrolladas por correo o teléfono, de forma estructurada y controlada o libre. La entrevista, igualmente, puede reducirse a un breve intercambio de pocos minutos o acaparar sesiones y días de conversación interminable. Tres características pueden sobre todo diferenciar las entrevistas:

---

3 Bradbuern, N. & Sudman, S., *Improving Interview Method*, Jossey Bass, San Francisco, 1981, p. 160.

4 Taylor, S. & Bogdan, R., *Ob. cit.*, p. 101.

5 Fontana, A. & Frey, J.H., «Interviewing: The Art of Science» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 22, p. 361.

6 Benney, M. & Hughes, E., «Of Sociology and the Interview: Editorial Preface» en *American Journal of Sociology*, 62, 1956, p. 142.

Tipos de entrevistas

---

a) *Las entrevistas sostenidas con un solo individuo (Individual) o con un grupo* de personas (de Grupo). La entrevista en profundidad a grupos, por ejemplo, es utilizada con cierta frecuencia, en el marketing económico y político y, en general, en los estudios prepublicitarios.
b) *Las entrevistas que cubren un amplio espectro de temas (biográficas) o las monotemáticas.* Este último caso es el que, siguiendo a Merton, suele denominarse entrevista enfocada (Focused).
c) *Las entrevistas dirigidas (Estructurada) en las que el actor lleva la iniciativa de la conversación o aquellas en la que el entrevistador sigue un esquema general y flexible de preguntas*, en cuanto a orden, contenido y formulación de las mismas (No estructurada).

La entrevista en profundidad a la que aquí nos referimos es principalmente la de carácter individual, holístico y no directivo. Aún así, antes de entrar en su descripción y manejo, conviene matizar algunos detalles. Cuando decimos «individual» entendemos que la conversación se desarrolla entre entrevistador-entrevistado únicamente, pero ello no impide que el entrevistador, sobre el mismo tema, repita su entrevista con «otro» sujeto. Lo que se mantiene como criterio básico es la conversación individualizada, y no con un grupo. Del mismo modo, al hablar de entrevista holística, no entendemos que en ella se deba hablar de «toda» la vida social de un individuo. Lo que se evita, con este planteamiento, es el procedimiento «en torno a un punto diana» con el que opera la entrevista enfocada, y el entrevistador recorre panorámicamente el mundo de significados del actor, aunque éste se refiera a un solo tema. Finalmente el término «no directiva» es excesivamente vago y, en nuestro concepto, la entrevista en profundidad se desarrolla siempre bajo control y dirección del entrevistador, aunque ésto no implica rigidez ni en cuanto al contenido, ni en cuanto a la forma de desarrollar la conversación-entrevista.

La «no-dirección» no equivale a mantener una conversación con «preguntas exclusivamente **abiertas**», puesto que nada impide que, a lo largo de aquella, se formulen preguntas totalmente cerradas. Menos aún significa «lista fija de preguntas abiertas» ya que, en este caso, no tendría lugar una auténtica conversación ni comunicación personal, sino que se daría un escueto interrogatorio. Tampoco equivale a «prescindir de guión orientador». Todo lo contrario, una entrevista sin guión es un camino muerto, con frecuencia no conduce a ninguna parte y pierde las mejores oportunidades de captar el significado que se busca. La entrevista en profundidad, a la que ahora nos referimos, es la que suele denomi-

narse «Entrevista No Estructurada», que suele oponerse a la Entrevista estructurada propia de los Sondeos o surveys. Las diferencias entre esta nuestra Entrevista en profundidad Individual y No Estructurada con la, asimismo Individual pero Estructurada quedan recogidas en la Tabla Siguiente:

Diferencias entre las entrevistas estructurada y no estructurada

---

La Entrevista Estructurada

1. *La Entrevista*

— Pretende explicar más que comprender.
— Busca minimizar los errores.
— Adopta el formato estímulo/respuesta, suponiendo que a una respuesta correcta el entrevistado contesta con la verdad.
— Obtiene con frecuencia respuestas racionales, pero pasa por alto la dimensión emocional.

2. *El Entrevistador*

— Formula una serie de preguntas con una serie de respuestas prefijadas entre las que elegir.
— Controla el ritmo de la entrevista siguiendo un patrón estandarizado y directo.
— No da explicaciones largas del trabajo.
— No altera el orden ni la formulación de las preguntas.
— No permite interrupciones ni intervención de otras personas en las respuestas.
— No expresa su opinión personal en favor o en contra. Su papel es el de un rol neutral.
— No interpreta el sentido de las preguntas, sólo da las explicaciones previstas.
— Nunca improvisa el contenido o forma de las preguntas.
— Establece una «relación equilibrada» que implica familiaridad al mismo tiempo que impersonalidad.
— Adopta el estilo de «oyente interesado» pero no evalúa las respuestas oídas.

3. *El Entrevistado*

— Todos los entrevistados reciben el mismo paquete de preguntas.
— Las escuchan en el mismo orden y formato.

4. *Las Respuestas*

— Son cerradas al cuadro de categorías preestablecido.
— Grabadas conforme al sistema de codificación previamente establecido.

La Entrevista No Estructurada

1. *La Entrevista*

   — Pretende comprender más que explicar.
   — Busca maximizar el significado.
   — Adopta el formato de estímulo/respuesta sin esperar la respuesta objetivamente verdadera, sino subjetivamente sincera.
   — Obtiene con frecuencia respuestas emocionales, pasando por alto la racionalidad.

2. *El Entrevistador*

   — Formula preguntas sin esquema fijo de categorías de respuesta.
   — Controla el ritmo de la entrevista en función de las respuestas del entrevistado.
   — Explica el objetivo y motivación del estudio.
   — Altera con frecuencia el orden y forma de las preguntas, añadiendo nuevas si es preciso.
   — Permite interrupciones e intervención de terceros si es conveniente.
   — Si es requerido no oculta sus sentimientos ni juicios de valor.
   — Explica cuanto haga falta del sentido de las preguntas.
   — Con frecuencia improvisa el contenido y la forma de las preguntas.
   — Establece una «relación equilibrada» entre familiaridad y profesionalidad.
   — Adopta el estilo del «oyente interesado» pero no evalúa las respuestas.

3. *El Entrevistado*

   — Cada entrevistado recibe su propio conjunto de preguntas.
   — El orden y formato puede diferir de uno a otro.

4. *Las Respuestas*

   — Son abiertas por definición, sin categorías de respuestas preestablecidas.
   — Grabadas conforme a un sistema de codificación flexible y abierto a cambios en todo momento.

Los Fundamentos Operativos

La entrevista en profundidad se ejecuta en base a unos criterios operativos fundamentales en los que reside su validez como instrumento de captación y transmisión de significado. La entrevista ignora el concepto de individuo como engranaje de una máquina que opera por leyes fijas y universales. A diferencia de Skinner para quien el hombre, «carente de libertad y dignidad» puede ser conducido y, de hecho, se comporta conducido por mecanismos ajenos a él, la entrevista parte del postulado básico que defiende la capacidad de iniciativa personal en cada individuo, por la cual éste no se limita a «reaccionar» y ni siquiera a «repetir» lo aprendido

en un marco sociocultural que lo absorbe y lo transforma en un alienado drogado por su propia cultura. Esta interpretación constructivista del comportamiento humano es la que defiende el Interaccionismo Simbólico, cuyos postulados básicos, presuponen que el comportamiento humano:

—se basa en un mundo «nombrado» o clasificado y que los nombres comportan un significado que consiste en expectativas participadas de conducta que emergen del proceso de interacción social con los otros. Uno aprende en interacción con otros, tanto a clasificar los diferentes objetos como el modo se espera que se comporte ante ellos. La clasificación de los objetos que uno efectúa depende de las expectaciones de los demás.
—Entre estos nombres están los símbolos usados para designar los componentes estables y morfológicos de la estructura social denominados «posiciones», y son estas posiciones las que se denominan convencionalmente «roles».
—Los actores se denominan unos a otros dentro de esta estructura social y
—al hacerlo así invocan y crean las expectativas internalizadas de conducta respecto de unos con otros.
—La conducta social, no obstante, no viene dada por estas expectativas, sino que se derivan de un proceso social iniciado por ellas pero desarrollado a través de un intercambio sutil que va configurando constantemente tanto la forma como el contenido de la interacción.

Sin negar el influjo y la importancia que la reacción y el aprendizaje tienen para la explicación de la conducta humana, la entrevista concibe al hombre, al actor social, como una persona que construye sentidos y significados de la realidad ambiental. Con ellos entiende, interpreta y maneja la realidad a través de un marco complejo de creencias y valores, desarrollado por él, para categorizar, explicar y predecir los sucesos del mundo. Este marco lo participa, en parte, con otros dentro de un mundo social, pero, en parte, es irreductiblemente único para él. Para entender por qué las personas actúan como actúan, hay que comprender no sólo el sentido compartido, sino el sentido único que ellas dan a sus actos. La entrevista, en consecuencia, nace de una ignorancia consciente por parte del entrevistador quien, lejos de suponer que conoce, a través de su comportamiento exterior, el sentido que los individuos dan a sus actos, se compromete a preguntárselo a los interesados, de tal modo que éstos puedan expresarlo en sus propios términos y con la suficiente profundidad para captar toda la riqueza de su significado. Esta batería de preguntas no puede quedar fijada de antemano en cuanto a contenido, ritmo, orden o formulación, puesto que ello supondría que se conoce de antemano el significado, la jerarquía de valores,... del propio entrevistado.

Para evitar precisamente esta «petitio principii» la entrevista adopta un talante, en principio, no directivo, de conversación. Semejante planteamiento no directivo es más complejo de lo que, a primera vista, pudiera creerse. Implica que, lejos de contar de entrada con un «mapa detallado de carreteras» o un «manual detallado de usuario», el entrevistador se acerca al mundo simbólico del entrevistado de forma gradual y escalonada, partiendo de cuestiones amplias al comienzo, extraídas de experiencias personales semejantes, de teorías científicas ya elaboradas o del entrenamiento personal del propio investigador. Este va acercándose al núcleo de la experiencia y del mundo interior del entrevistado trazando círculos concéntricos cada vez más reducidos que, mediante un proceso de elecciones ininterrumpidas, se va desplazando en el tiempo y el espacio simbólico de éste. La conversación iniciada, casi sin rumbo fijo, sin brújula ni altímetro va, poco a poco, centrándose, las preguntas se van encadenando temáticamente, e, imperceptiblemente, el entrevistador va imponiendo una estructura cada vez más sólida con la que orientar el resto de su conversación y sus preguntas. En ningún momento el entrevistador puede permitirse el capricho de «preguntar lo que se le antoje» al margen del interés del propio entrevistado. Si así lo hiciese, éste rompería pronto el lazo de interacción social y la conversación perdería inmediatamente profundidad y capacidad de captación de información. La estructura que, poco a poco, se va imponiendo en la conversación como una especie de marco de referencia, dentro del cual, cobran sentido no sólo las respuestas sino las mismas preguntas, es una guía de conversación, flexible y sometida a cambios continuos, como resultado de la propia conversación.

Ello implica un cierto «balance» entre una ***estructura*** tenue y tentativa inicial, propuesta más que impuesta por el entrevistador, y una cierta ***ambigüedad e indecisión***, siempre a merced de las respuestas y de las claves que va ofreciendo sucesivamente, a lo largo de la conversación, el entrevistado. No se trata de mantener a ultranza una estructura fija desde el inicio de la conversación, cosa que podría provocar una desorientación y pérdida de norte irreparable, pero tampoco se puede prolongar la ambigüedad a lo largo de la misma, porque entonces sería el propio entrevistado el desorientado, que se vería incapacitado para saber qué responder y qué importancia dar a un aspecto u otro. El investigador trata de establecer una relación personal con sus interlocutores, avanzando lentamente al principio, formulando inicialmente preguntas no directivas y aprendiendo lo que es importante para su entrevistado antes de enfocar clara y directamente el objeto de su investigación. A medida que progresa la conversación, el entrevistador se irá interesando más por significados que por hechos, por sentimientos que por conocimientos, por interpretaciones que por descripciones, y tomará al entrevistado como un sujeto apasionado, partidista y comprometido, incapaz de mantener la objetividad y la neutralidad descriptiva. A diferencia de los

métodos cuantitativos que descansan en una supuesta objetividad neutral de entrevistador-entrevistado, la entrevista entiende el logro de esta neutralidad como una quimera utópica, *no sólo inalcanzable, sino indeseable.*

El entrevistador no espera ni supone que el entrevistado sea objetivo y neutral, sino todo lo contrario. No se imagina el entrevistador que otros sujetos coincidan con su entrevistado. Lo que aquél busca es que éste coincida consigo mismo. El mundo del entrevistado no coincide con el mundo exterior objetivo, por eso no se pretende su coincidencia. Lo que se busca es que la descripción que el entrevistado hace coincida con su propio mundo individual. Sólo buscando este mundo subjetivo se puede profundizar en su riqueza de contenido. Es más, el propio entrevistador renuncia a una pose de objetividad neutral en favor de una actitud de empatía para contactar con el mundo subjetivo del entrevistado. No se pretende, en ningún caso, que la empatía del entrevistador ni el sesgo del entrevistado «suplan» o «suplanten», imponiéndose, su verdad a la verdad objetiva del mundo exterior. Se trata solamente de acceder, mediante empatía y sesgo, al mundo interior latente, inaccesible de otro modo. Ahora bien, esta conjunción de empatía-sesgo no suprime la aceptación y sometimiento a seguir otros criterios a lo largo de la entrevista. Así, por ejemplo, la empatía del entrevistador no puede suprimir los intentos por comprobar y contrastar las afirmaciones del entrevistado, como tampoco supone que deba abstenerse de emitir opinión propia, si es requerido por el entrevistado, a lo largo de la conversación. El entrevistador que empatiza no es un pelele sin personalidad propia, ni el entrevistado que comunica su mundo interior es un prestidigitador que fascina con insomniaciones caprichosas, a su interlocutor.

Por este motivo, el entrevistador hará bien en *combinar* preguntas abiertas (que toleran al entrevistado la máxima libertad de autoexpresión) con preguntas cerradas (que comprueben y verifiquen la verdad de determinadas afirmaciones y datos aportados). Hará bien en huir de contradecir abiertamente las manifestaciones de su interlocutor, pero no puede mentir, disimular o negar su opinión sobre un punto concreto si así se le solicita. Su comportamiento para elegir entre preguntas cerradas o abiertas, aprobar o abstenerse, emitir opinión o mantener cara de poker, debe estar guiado por el criterio básico de obtener el máximo de riqueza auténtica de contenido. El entrevistador no puede olvidar que la entrevista misma crea una situación social nueva, y la comunicación de información por parte del entrevistado depende fundamentalmente de la definición que éste haga de la actual situación. No se cuentan las mismas cosas, en una entrevista, a un padre, un juez, un abogado, un espía, un amigo o un investigador científico. De ahí la trascendencia máxima que cobran, para el éxito de la entrevista, los términos en los que tiene lugar la interacción social entrevistador-entrevistado por la definición que haga éste último de la situación. Lo

declare abiertamente o no, el entrevistado desea saber, antes de comunicar, quién es su entrevistador, qué pretende, cuál es su cualidad profesional, su garantía de fidelidad, qué se puede temer o esperar de él, su nivel de credibilidad, de ingenuidad, de tolerancia, de manipulabilidad,... La inmensa mayoría de las respuestas a estos interrogantes cruciales depende del propio entrevistador, y la respuesta vendrá dada más por claves indirectas y señales no declaradas que por comunicación oral expresa. Dado el grado de acercamiento personal que una entrevista supone, a diferencia, por ejemplo, de una observación o lectura, la comunicación no verbal adquiere, en ocasiones, tanta o mayor importancia que la comunicación oral.

Los Procesos

La comunicación no verbal exige un talento especial para convencer al entrevistado de que se quiere oír y tomar en serio lo que sólo él tiene que contar y expresar. En este contexto el entrevistador, tiene que prestar atención esmerada a posturas, gestos, tonos de voz, apariencia externa en el vestir,... cosas todas, a través de las cuales, se intercambian estados de ánimo, nivel de interés, de aburrimiento, de cansancio, de disgusto, de indiferencia, de desprecio, de frialdad,... Son *tres procesos*, por consiguiente, los que se interrelacionan e influyen mutuamente:

—el proceso *social* de interacción interpersonal,
—el proceso *técnico* de recogida de información,
—el proceso *instrumental* de conservar la información, grabando la conversación.

Una entrevista en profundidad se puede considerar adecuada en su fase de Recogida de Información, cuando desarrolla acertadamente estos tres procesos básicos de los que consta. Pasemos, pues, a describirlos algo más detalladamente.

1) *El Proceso de Interacción*

La entrevista es, por definición, un acto de interacción personal, espontáneo o inducido, libre o forzado, entre dos personas, entrevistador y entrevistado, en el cual se efectúa un ***intercambio*** de comunicación cruzada, a través de la cual, el entrevistador transmite interés, motivación confianza, garantía y el entrevistado devuelve, a cambio, información personal en forma de descripción, interpretación y evaluación. Cuanto mayor sea el énfasis puesto en la profundidad, la interacción personal será más intensa y la in-

vención en el cruzamiento de la comunicación será más importante. Cualquier deficiencia, por parte del entrevistador, en transmitir interés, confianza o garantía, bloquea o impide la transmisión de información por parte del entrevistado. Y, a su vez, cualquier bloqueo o limitación por parte de éste, en su oferta de información, desvirtúa y deja sin sentido el papel del entrevistador. La ***empatía*** es la condición esencial y característica para que tenga lugar una interacción social de auténtica comunicación interpersonal.

La primera norma que debe seguir un entrevistador es semejante a la que se recomienda a cualquier entrevistador de sondeos cuantitativos. Este debe iniciar su trabajo «justificando» su proyecto y su modo de actuar. Sólo tras una auténtica aceptación por parte del entrevistado puede iniciarse una entrevista fecunda. La intromisión, el encuentro forzado, la motivación escasa desvirtúan cualquier intento de entrevista fructífera. El entrevistador debe ***persuadir*** a su entrevistado del interés, utilidad y oportunidad de la entrevista, identificando sus objetivos y condiciones básicas. La concesión de una entrevista no puede ser aceptada como un acto de limosna, compasión o generosidad hacia el entrevistador. Este no puede iniciar su trabajo ni en condición de fuerza o superioridad, ni en condiciones de debilidad y sumisión. De ahí que la entrevista exige un marco de cierta familiaridad, carente de actitudes tanto invasoras como, al contrario, servilistas. La familiaridad no reclama crear un marco de igualdad que objetivamente no exista entre ambos interlocutores, pero sí reclama una ausencia de suspicacias, recelos, minusvaloraciones, reticencias, segundas intenciones o disimulos calculados. Cada entrevistado define sus condiciones de entrevista, entre las que figura, con no poca importancia, el sitio, la hora, el anonimato de la entrevista, así como la presencia externa, modales, comportamiento y estilo de conversación que debe adoptar el entrevistador.

Un error inicial de ofensa o mal entendimiento del entrevistador para con las «condiciones» que, latente o abiertamente, impone el entrevistado, puede acarrear consecuencias irreparables para el resto de la entrevista. Tanto la sensación de invasión o prepotencia como la de servilismo y adulación, adoptadas por el entrevistador, deben ser cuidosamente evitadas no sólo al comienzo, sino a lo largo de toda la entrevista. El entrevistador debe estar dispuesto a renunciar a seguir adelante, a insistir demasiado en un tema, a forzar respuestas cuando el entrevistado exprese su deseo decidido de no colaboración. En el mismo tono, no se puede aceptar sin lógica, sin prudencia y sin un mínimo de crítica, cuanto el entrevistado tenga a capricho decir o manifestar. Formas sutiles de invasión tales como entrar demasiado pronto en materia, formular preguntas excesivamente directas o provocadoras, contradecir o enjuiciar negativamente al entrevistado, cambian la naturaleza de la entrevista misma, que pasa a convertirse en examen (investigación), juicio o protocolo.

La condición de familiaridad, en cuyo marco debe desarrollarse la entrevista, no siempre es fácil de lograr y toca al entrevistador iniciar una estrategia de aliento y motivación que lleve al entrevistado a comunicar su experiencia personal. A cambio de una oferta personal, por parte del entrevistador, de empatía y de garantía de fidelidad y respeto del contenido solicitado, al entrevistado se le invita a la reflexión personal, a la exploración en profundidad de su propio yo social. Un tanteo de toma y daca, de garantía y espontaneidad, de empatía y reflexión, preside los primeros momentos, y no deja de acompañar a lo largo de toda la entrevista. El mutuo entendimiento inicial va desenvolviéndose en forma de interés y atención por expresar y escuchar, por contar y oir. La comunicación verbal se hace más espontánea y se enriquece con la comunicación no verbal, en la que los silencios, los gestos, las esperas, contribuyen a que el entrevistador acreciente su espontaneidad y profundice su propia reflexión. Cuatro tácticas sencillas debe seguir el entrevistador en orden a potenciar esta comunicación no verbal, sin dejar que decaiga en ningún momento el interés de la entrevista.

- —*Mirar al rostro del entrevistado* de forma natural y directa, y de forma más bien continua. De lo contrario se dificulta la reflexión espontánea, si el entrevistador «se distrae» mirando a otros elementos o personas, o es incapaz de sostener el diálogo ocular con su entrevistado. En el primer caso, el entrevistador está manifestando intereses distintos a los del contenido expresado por el entrevistado, y, en el segundo, le deja a éste solo sin participar con él su interés por la información ofrecida.
- —La *naturalidad en las posturas y movimientos* corporales propios de quien sigue con atención y satisfacción el desarrollo de la conversación, y no como quien, con movimientos inquietos o desasistidos, muestra hastío, cansancio o hartazgo.
- —Las *respuestas y comentarios* del entrevistador deben formularse en tono amable, suficientemente espaciados, sin crítica, ni adulación, en línea con los propios comentarios del entrevistado. No se debe cambiar, con ellos, de tema ni interrumpir el discurso de quien se está expresando con sinceridad.
- —Es de singular relevancia saber ejercer el *arte del silencio*, tanto propio como ajeno, respetando los silencios del entrevistado, sin violentarlos con preguntas o comentarios apresurados o fuera de tono. El silencio es una forma de comunicar, y sólo cuando dejan de ofrecer un mensaje deben ser controlados como mecanismos que son del ritmo de la conversación que, en función del tema, del tono, del momento en el que se encuentre el entrevistado, deben acelerarse o ralentizarse oportunamente.

Junto al interés y la atención, el entrevistador debe manifestarse a sí mismo como un maestro de la comprensión y del arte en conocer exactamente e interpretar correctamente lo que el entrevistado posee y quiere decir. La comprensión busca entrar en el mundo interior del entrevistado, como un alter ego, para vivir como él su propia experiencia, definiendo la situación en sus propios términos, atribuyéndoles el mismo significado y jerarquía a las cosas. La comprensión no debe confundirse con una ***evaluación*** ética o profesional, positiva o negativa, de lo dicho. La comprensión tampoco puede confundirse con un tono de ***autoritarismo*** que determina lo importante y lo superficial y dictamina qué es interesante manifestar y qué no lo es. La comprensión, igualmente, está reñida con un cierto aire de ***paternalismo*** que intenta, a lo largo de la conversación, ayudar, consolar, echar una mano al protagonista entrevistado.

La comprensión, sobre todo, rehuye todo carácter ***inquisitorial*** que asemeje la entrevista a una encuesta judicial o búsqueda de pruebas acusatorias. La comprensión, sin embargo, se apoya en la empatía y se acompaña de la discreción para crear un medio ambiente de ***solidaridad*** en la que el amigo, el colega, colabora con el profesional y el científico, de forma que la escucha atenta del entrevistador no impida que, cuando es solicitado por el entrevistado, exprese su opinión y su juicio personal sobre lo que viene siendo objeto de conversación. El entrevistador no es un mudo jugador de póker, por muy astuto que sea, sino un comedido participador de información, que no viene a imponer su personalidad o juicio personal, pero que tampoco los niega ni los disimula. El entrevistador nunca enjuicia al ***entrevistado***, pero, si es requerido, emitirá su opinión sobre lo que le ha sido comunicado por el entrevistado. El entrevistador tampoco es espejo frío que capta y transmite con precisión, pero con absoluta frialdad, cuanto se le pone delante. El entrevistador, por el contrario, es una persona dotada de sentimiento y, como tal, debe comportarse:

—El entrevistador debe reflejar sentimiento siempre que el entrevistado exprese alguna emoción, lo mismo sobre el contenido que sobre el desarrollo mismo de la entrevista. Por ejemplo, cuando indica problemas.
—El entrevistador debe captar toda la profundidad y todo el espectro de las emociones del entrevistado y así debe hacérselo saber, directa ó indirectamente, verbal o no verbalmente, a éste.
—El entrevistador periódicamente debe ir resumiendo los sentimientos del entrevistado para comprobar y, al mismo tiempo, demostrar que va captando el mensaje que va recibiendo.
—Es en este aspecto en el que el entrevistador debe exhibir una singular *prudencia,* descartando obligar a que el entrevistado expon-

ga sentimientos que éste rehuye sacar a la luz, no imponiendo temas, actitudes, o tópicos que él evita sistemáticamente; hay que saber, sobre todo:

- esperar al momento oportuno para, con un acertado ejercicio de sindiéresis, empalmar temas y sentimientos propios con ajenos;
- introducir nuevos temas, con un sutil ejercicio de *sonsacamiento,* que el entrevistado no puede o no quiere fácilmente sacar a flote.

Para resumir, podríamos concretar en unos breves puntos-guía, las normas concretas para un proceso correcto de interacción humana de comunicación:

Normas del proceso de comunicación

— Se trata de una conversación, no de un interrogatorio judicial o una pesquisa policial improvisada.
— La conversación no sigue un esquema rígido de desarrollo, razón por la cual, es posible (y a veces, deseable) retroceder, retomar temas ya tratados.
— Aún así la conversación, no es un intercambio natural, espontáneo y libre, sino controlado, sistemático, profesional.
— La conversación debe ser alimentada continuamente con incentivos que garanticen y fomenten la motivación, el interés y la participación espontánea.
— La relación entrevistador-entrevistado tiene que ser amistosa, pero no aduladora o servilista, ni autoritaria o paternalista.
— La amistad de la relación no debe suprimir el carácter profesional de la entrevista, por lo que, a lo largo de ésta, la precisión y fidelidad de los datos, así como la comunicación de sentimientos deben entremezclarse.

Entre los diferentes paradigmas utilizables en el desarrollo de una entrevista, nosotros optamos por el que sugiere el Interaccionismo Simbólico y, dentro de este enfoque, entendemos con Goffman, Babbie, Berg, Peshkin y otros que la *entrevista equivale a un encuentro cuyo desarrollo puede asimilarse al modelo dramatúrgico* en el que conceptos como escenario, guión, diálogo, protagonista, actor, puesta en escena, audiencia y otros muchos adquieren una capacidad heurística interpretativa de primer orden. Cuando se entiende la entrevista como una representación teatral, el entrevistador *desarrolla un papel en una representación* a los ojos de su entrevistado (espectador), lo cual implica que el éxito de su trabajo depende:

—del *grado de legitimación* que tal papel reciba del entrevistado/ espectador y
—del *grado de perfección* con el que lo desempeñe, una vez que la representación haya sido legitimada.

El proceso de interacción en el que se basa la entrevista depende, para su éxito, fundamentalmente del acierto en el desempeño de ambas dimensiones. Todo ello exige del entrevistador en todo momento una clara conciencia del papel que está desempeñando en esta «representación social»[7]. Este proceso de representación se desarrolla y pone en escena, *a través pero exclusivamente*, de una comunicación verbal. Tan importante como ella es la comunicación no verbal. Esta comunicación utiliza como canales y código de símbolos, gestos, movimientos del cuerpo, poses, sonidos y otros artilugios que sustituyen la expresión verbal. A lo largo del proceso de representación, ambos actores, el entrevistador y el entrevistado, se transmiten mensajes a través de canales verbales y no verbales y, lejos de responder a movimientos instintivos, responden a comportamientos aprendidos a base de educación, de experiencia o de talento. Lo cual no significa que los actores sean ellos mismos conscientes siempre de los mensajes que envían o reciben. En esta ceremonia de representación teatral, por tanto, el entrevistador ejerce (o puede ejercer) un triple papel:

- —El primero, y más obvio, es el de *Actor*, que sigue un guión participado por él y por los demás actores. El no actúa en solitario sino en dependencia y en complementariedad con el otro.
- —El segundo es el de *Director de Escena*, alerta en todo momento al desarrollo de la escena y dispuesto a introducir los cambios necesarios y posibles en el desarrollo de la representación.
- —El tercero es el de *Coreógrafo*, en el que introduce cambios de escenario, de decoración o de accesorios que puedan desbloquear una situación imprevista o aprovechar las oportunidades de una representación más rica y brillante[8].

2) *El Proceso de Sonsacamiento*

La interacción social de la entrevista no es más que el *soporte* utilizado por el entrevistador para lograr su objetivo: sonsacar del entrevistado la experiencia, la definición de la situación, el significado que él solo posee. Para conseguirlo hay que seguir una estrategia concreta, idéntica en sus detalles concretos para cada caso particular. Desde los tiempos ya remotos en los que Sócrates utilizaba la táctica mayéutica, el proceso de sonsacamiento ha sido objeto de numerosas teorizaciones. Los trabajos de S. Freud o C. Rogers son sólo algunos de los ejemplos más elocuentes. La

---

[7] Archer, D. & Akert, R.M., «The Encoding of Meaning: A Test of Three Theories of Social Interaction» en *Sociological Inquiry*, 50, n.º 3-4, 1980, pp. 393-419.

[8] Berg, B.L., *Ob. cit.*, pp. 35-36.

estrategia de sonsacamiento de la entrevista en profundidad ha tomado no pocas pistas de estos trabajos, pero no puede identificarse con ellas por cuanto la entrevista en profundidad, no es una técnica terapéutica, como tampoco es una indagación judicial o una pesquisa policial. La naturaleza propia de la entrevista en profundidad reclama una estrategia propia que podría concretarse en tres elementos o dimensiones: la captación o «Lanzadera», la indagación o «Relanzamiento» y la fiabilidad o «control». El entrevistador nunca acude a una entrevista sin ***haber diseñado*** previamente todo un ***protocolo de conversación*** en la que están registrados horario, emplazamiento, guión de temas, hipótesis posibles de trabajo, estructura de la conversación, ritmo y duración de la misma. Antes de iniciar la entrevista, igualmente, el entrevistador debe ***garantizar***, ante su interlocutor potencial, su propio status social y profesionalidad; debe haber justificado el objetivo y los motivos de la entrevista, así como las líneas generales de la misma. De una u otra forma, quedará establecida la seriedad en cuanto a la confidencialidad de la información, el interés en su consecución, y en cuanto al compromiso de fecha, escenario y tiempo de duración de la entrevista.

2.1. La Lanzadera

Los primeros compases de la entrevista se desarrollan en forma de comentarios y preguntas de carácter ***superficial, general y abierto***. Una pregunta abierta de carácter general suele ser la manera más efectiva de iniciar la entrevista sin violencia y con un ambiente de intercambio espontáneo de información. La pregunta abierta permite al entrevistado orientar la conversación por el derrotero que él desee. Es el momento en el que el entrevistador debe ser consciente de que le compete a él llevar, sin perderla, la iniciativa en toda la conversación. Si la orientación adoptada por el entrevistado promete ser fructífera, se seguirá gustosamente con ella; de lo contrario, habrá que adoptar la táctica del pescador, «dando cuerda» al entrevistado para, poco a poco, ir cerrando el tema, acortar ese hilo temático y «arrojar de nuevo la caña» en búsqueda de otro tema más prometedor. Hay que precaverse, de entrada, contra el atosigamiento propio de quien bombardea a su interlocutor con preguntas, puntos de vista, informaciones y datos, sin cuento. En principio, una pregunta general, básica pero bien centrada, fruto de una sólida reflexión previa, es la manera ideal de comenzar.

Sólo con una pregunta abierta de este tipo es posible avanzar sistemáticamente, ***elaborando*** con puntos más concretos y detallados, los primeros enriquecimientos que suministra la respuesta a la primera pregunta abierta. Es de fundamental importancia la elección de esta primera pregunta abierta y de las que, eventualmente, puedan seguirle a lo largo de los primeros momentos de la conversación. Ella impide que el entrevistado establezca un

tipo de diálogo de respuestas «sí-no», que se vea acorralado inicialmente, sin espontaneidad para exponer sus puntos de vista y en sus propios términos. La pregunta abierta permite, en cierto sentido, al entrevistado, creer que es él quien fija el ritmo, la densidad y la profundidad de la conversación. Y, al principio, es mejor que así sea hasta que el propio entrevistador presione, ***sutil pero efizcamente***, para alterar tal ritmo, densidad o profundidad de comentarios. El entrevistador evitará, por consiguiente, al comienzo, no sólo las preguntas cuya respuesta pueda concretarse en un «sí» o un «no», sino también aquellas del tipo qué, cómo, cuándo, por qué,... ya que a ellas el entrevistado podría aferrarse fácilmente para contestar simplemente con un hecho concreto, bloqueando, de este modo, la continuación de su respuesta, o para orientarse «hacia personas» en lugar de «la vía temas», acelerando prematuramente el nivel de las confidencias, o, simplemente, provocando innecesariamente actitudes defensivas ante un interrogador que da la impresión de ser un tanto indiscreto y curioso. Las preguntas cerradas quedan reservadas para sólo los momentos finales de la conversación, o para concretar datos ya mencionados y suficientemente explorados.

—El insistir en el uso de preguntas abiertas no debe confundirse con el vicio de formular preguntas ***confusas o ambiguas***, que pueden poner en guardia al entrevistado al sentirse éste desorientado y sin poder controlar el riesgo que corre con su respuesta. La pregunta abierta debe, por el contrario, ser tan explícita y amplia como para que el entrevistado pueda ser consciente, al mismo tiempo, de qué es lo que se le pregunta y de qué es lo que él puede manifestar u ocultar.
—Tan peligroso como el vicio de las preguntas confusas y ambiguas, es el de las preguntas ***sesgadas,*** que insinúan al entrevistado el tipo y orientación de respuesta que parece agradar (o desagradar) al entrevistador.
—En tercer lugar, las preguntas abiertas iniciales, deben huir de cualquier apariencia de enfrentamiento o de choque, aunque éste sea sólo de carácter informativo, como quien busca, desde el comienzo, la obtención de una respuesta-noticia/comentario-«bomba». La pregunta abierta no tiene por qué ser una pregunta ***directa*** que confronte dura y escuetamente al entrevistado con el tema cuyo comentario se espera de él.

La estrategia básica de todo el proceso de captación de la información está presidida por la que se denomina lanzadera-embudo. Conforme a esta estrategia, el entrevistador inicia un tema, al principio o a lo largo de la conversación, abordándolo con una pregunta abierta de carácter general, que, luego, en pasos sucesivos, se va estrechando, explicando, concretando, aclarando y minimizando, descendiendo a detalles y datos singulares, a modo de conversación embudo, que parte:

—de lo más amplio a lo más pequeño,
—de lo más superficial a lo más profundo,
—de lo más impersonal a lo más personalizado,
—de lo más informativo a lo más interpretativo,
—de datos a interpretación de los mismos.

Mediante el embudo el investigador descubre al entrevistado una agresividad creciente, en forma de preguntas o comentarios más personales, más íntimos, más específicos, más comprometidos. ***Mediante la lanzadera***, el entrevistador se permite, siempre que sea necesario y no se violenten las reglas sicológicas impuestas por el proceso de interacción social ya comentado, salirse del tema, iniciar uno nuevo, volver al comienzo del mismo para un nuevo replanteamiento, para concretar aspectos o puntos no aclarados suficientemente en fases anteriores de la conversación. En esta táctica de captación de la información, el entrevistador debe hacer gala de dos habilidades un tanto opuestas, aunque complementarias, entre sí:

—Por un lado, debe exhibir una rica *sensibilidad*

a) para captar todos los mensajes de su interlocutor, tanto los emitidos de forma ostensiva como los formulados de manera subliminal,
b) para seleccionar aquellos de contenido más rico o más significativo, y
c) para sacar a flote aquellos tímidamente apuntados pero «bloqueados» por algún motivo.

—Por otro lado, el entrevistador debe exhibir, envuelta en todas las vaselinas que sean necesarias para no herir la susceptibilidad del entrevistado, una *agresividad creciente* que

a) elimine preguntas inútiles, repeticiones innecesarias, disgresiones ralentizadoras, respuestas pantalla o de humo que ocultan el verdadero núcleo del significado, y que
b) concretice progresivamente la conversación inexorablemente a datos, personas, aspectos, sentimientos, cada vez más concretos, más reveladores, más significativos.

Esta agresividad creciente, en el fondo y en la forma de conducir la entrevista, por la que el entrevistador exhibe un comportamiento comunicativo de carácter invasor, un tanto al abordaje del tesoro simbólico que posee el entrevistado, debe ir acompañada de una receptividad, igualmente creciente, por la que el entrevistador hace saber a aquél qué información va captando, qué interpretación va elaborando y qué sentido va dando a toda la situación. El entrevistador capta información —elabora interpretaciones—

atribuye sentido. A modo de ***espejo viviente y a intervalos periódicos,*** el entrevistador debe ayudar al entrevistado a contemplarse a sí mismo, mediante resúmenes que reflejen de manera escueta el contenido y el significado transmitidos. Estos miniespejismos, a su vez, deben ir ayudando, tanto al entrevistador como al entrevistado, a ir estructurando sistemáticamente el mensaje, de forma que el sentido profundo vaya emanando desde el fondo de la empatía existente entre ambos interlocutores. Esta operación, en efecto, consta de dos ejercicios: ***el Reflejo y la Estructuración***.

El Reflejo: El entrevistador tiene que ser capaz de reflejar lo que va captando ***en presencia del propio interlocutor,*** sin reservarse para un momento posterior de soledad. Para ello se compromete a repetir las principales ideas expuestas, con algunas paráfrasis, evitando a toda costa tergiversar tal contenido temático. Este ejercicio de reflejo parafraseado permite al entrevistado comprobar que, en efecto, se le sigue y se le comprende correctamente, y le ayuda a él mismo a cristalizar mejor sus ideas.

La Estructuración: Sirve básicamente para posibilitar la captación del significado subjetivo, y no sólo la memorización superficial de los datos descriptivos. Es una reconstrucción en la que cada elemento va siendo colocado en su puesto y contribuyendo a una gestalt final de significado. Con frecuencia, a lo largo de la conversación, sirve de comodín de cierre de un tema y de plataforma para abordar uno nuevo. Tanto el reflejo como la estructuración exigen del entrevistador una exhibición de serenidad, de confianza en su propio trabajo, de valentía ante el propio interlocutor. Por ello debe realizarse de forma serena, personalizada, enfrentando la mirada del entrevistado, arriesgando sus discrepancias, sin prisas, en actitud relajada y de aplomo, con la suficiente seguridad para admitir matizaciones y correcciones de detalle por parte del entrevistado. Reflejar y estructurar, resumir y relacionar unas partes con otras, condensar y sistematizar todo lo que se va hablando, es un instrumento eficaz para que, entre ambos, vaya brotando, sin esfuerzo, una *interpretación y significado* compartidos, objetivo final de la entrevista. Esta labor se desarrolla a lo largo de todo el cuerpo de la entrevista, sin intentar adelantarla demasiado apresuradamente, cuando la conversación se halla todavía en sus primeros compases, y sin relegarla remitiéndola a los momentos últimos de cierre.

2.2. El Relanzamiento

Son muchos los motivos que, a lo largo de la conversación, fuerzan a que ésta se interrumpa, bloqueada, sin poder aparentemente continuar su curso. Bien porque se haya agotado el tema iniciado, bien por cansancio del interlocutor, o por motivos más particulares, como cuando éste recela de profundizar aún más un punto concreto o encuentra difícil exponer su pro-

pio pensamiento. La tarea del entrevistador consiste en mantenerse alerta a la expectativa de estos momentos de bloqueo e iniciar de nuevo la conversación mediante la táctica del relanzamiento. Este equivale a colocar de nuevo en órbita al entrevistador, obligándole a continuar su marcha comunicativa. El relanzamiento es un mecanismo que es seleccionado en función de la causa que bloquea la conversación. Si se ha agotado el tema, hay que recurrir a la táctica de la «lanzadera» abriendo un nuevo tema de conversación; si el entrevistado da señales de hastío o cansancio, se recurre a la distracción, al pequeño descanso, al chiste oportuno, a la copa o la taza de café, etc. Si el desinterés comienza a imponerse, se exponen motivos que recuerdan la importancia de la información; si, por el contrario, es el bloqueo sicológico en forma de recelo, duda, confusión, el que provoca la dificultad para continuar, habrá que apelar al silencio, la ayuda, el quite de hierro al tema, etc. El relanzamiento asegura que la información no queda a medio recoger, fragmentada y superficialmente. Su objetivo no es otro que ayudar al entrevistado a recorrer su camino hasta el final. Todo relanzamiento está sometido a dos leyes de manejo: la Oportunidad y la Opacidad.

La Oportunidad: El relanzamiento es un mecanismo de reserva, que no debe ser utilizado nunca, hasta que no se compruebe que la conversación ha quedado realmente bloqueada. El que un interlocutor quede en silencio no significa que no tenga más cosas que decir o que se resista a manifestarlas. Hay, por tanto, que ***saber esperar*** cuando el entrevistado queda en silencio, y esperar hasta el momento oportuno en el que no intervenir produzca una situación embarazosa. Por este motivo, una norma de oportunidad consiste en ***no interrumpir*** nunca al entrevistado. Tiempo habrá para traerlo de nuevo a la cesta del pescador, si se declara en rebeldía de verborrea distractora. Hay que saber, igualmente, guardar ***silencio mutuo***, cuando este silencio consista en una forma sutil de hablar, y hay que ***saber hablar, interviniendo*** cuando el silencio ya ha dejado de hablar.

La Opacidad: Exige que el relanzamiento sea, en cierto modo, aséptico y neutral. Debe precaverse de orientar en ningún sentido el resto de la conversación. En los primeros momentos de ésta, sólo debe aludir a hechos flagrantemente ciertos y comprobados. Más adelante, debe estar a tono con el nivel de estructuración, de ritmo y de sentido que vaya llevando la conversación. Se puede pedir una aclaración, pero no formular una crítica, se puede expresar una duda sobre si se ha entendido bien al entrevistado, pero no se puede poner en duda su veracidad. Solamente en fases ulteriores y conclusivas de la conversación se puede recurrir a relanzamientos «sorpresa», en los que el entrevistado es obligado a la «auto-revisión» que le lleva a confirmarse en lo dicho o matizar sus declaraciones anteriores. Los tipos de relanzamiento pueden ser muchos y muy variados, siendo la norma suprema la de saber acertar ***cuándo y cuál*** de ellos debe aplicarse en cada momento.

Tipos de relanzamiento

— El *Silencio*: Se utiliza como muestra de interés, de ganas de saber más, utilizando expresiones no verbales, que muestren ese deseo, al tiempo que permiten al interlocutor descansar, recobrar aliento, ordenar sus ideas, o buscar un nuevo tema de conversación.
— El *Eco*: El entrevistador repite la última palabra o frase de su interlocutor, o resume su contenido o último sentimiento expresado. En realidad es un silencio «disfrazado» de sonido.
— El *Resumen*: Es una forma de aprovechar el bloqueo para fomentar la empatía y garantizar que se va comprendiendo correctamente al interlocutor. Resumiendo lo que éste ha dicho él mismo se contempla en una pantalla y cae en la cuenta de que aún le quedan más cosas por contar o, con ocasión de lo ya referido, se le ocurren datos nuevos.
— El *Desarrollo*: Si el entrevistador es lo suficientemente avispado, no tendrá dificultades en «ahondar» más en el tema, concretando, aclarando, profundizando, sugiriendo aspectos nuevos,...
— La *Insistencia*: El entrevistador, en un aparente lapsus, vuelve a repetir la pregunta inicial que abría la conversación.
— La *Cita Selectiva*: Se puede entresacar del monólogo del entrevistado algun dato, expresión, confesión o cita, sobre la que, por su relieve especial, merezca la pena volver a insistir, dándole oportunidad a nuevas formulaciones o desarrollos de la misma.
— El *Frigorífico*: El entrevistador debe ir provisto de un arsenal de temas, seleccionados de antemano y guardados en el frigorífico de su protocolo de entrevista, a los que recurre, en operación lanzadera, siempre que un tema está agotado o definitivamente bloqueado y hay que iniciar una nueva pista de conversación.
— La *Distensión*: Recurrir a una taza de café, un vaso de vino, una anécdota o chascarrillo preparado de antemano, sirve para enfriar momentos en los que la tensión bloquea la conversación espontánea. Unos breves minutos de distensión son suficientes para relajar la situación y reiniciar la conversación sin barreras.
— La *Distracción*: De forma parecida, en no pocas ocasiones, el entrevistado se siente súbitamente preso como pez en anzuelo, y hay que soltar hilo, darle libertad, en forma de distracción, cambiando de tema, superficializando la conversación, recordando temas ajenos a la propia entrevista.
— La *Estimulación*: Se apela a la memoria del interlocutor, recordando anécdotas, detalles, datos olvidados o no, que por su vaciedad o interés levantan de nuevo el tono de la conversación, recordando temas ajenos y reinician el deseo de seguir conversando.
— La *Posposición*: Cuando el bloqueo, por cualquier motivo, es tan serio que resulta insuperable, se recurre a una interrupción temporal, nunca definitiva, de la entrevista, mediante una posposición de la misma, a una fecha o circunstancia que el entrevistador debe llevar prevista, en todo caso, previamente en su protocolo.

Como se puede ver, el relanzamiento es una táctica para garantizar la captación de la información, es decir, su sonsacamiento material, pero no asegura su fiabilidad ni su validez. Para este cometido la entrevista es sometida por el entrevistador a una serie de controles de calidad que buscan este último objetivo. El relanzamiento guarda una relación estrecha con lo que se denomina, en términos dramatúrgicos, el «repertorio» del entrevistador (como actor/director/coreógrafo) para *no perder el control* de la representación y las puestas en escena que implica la entrevista. Más que un depósito de trucos constituye una reserva de responsabilidad profesional, dado que el entrevistador no puede quedar al albur de un bloqueo inesperado ni presuponer que su imaginación o su intuición le faciliten, en un momento inesperado, una salida feliz a su embarazosa situación.

2.3. El Control

A diferencia del observador, el entrevistador capta toda su información de forma vicaria, mediatizada por la comunicación del entrevistado. Es por ésto por lo que el investigador, aún admitida la buena voluntad y la colaboración del investigado, debe aplicar algún tipo de control a la información recibida. Este control debe extenderse a varios aspectos de la entrevista, para que ésta pueda contar con suficiente garantía de validez. Exponemos, a continuación, los elementos que deben ser sometidos a control por parte del entrevistador.

—*Citas y datos descriptivos*: La memoria del entrevistado puede ser defectuosa e, inadvertidamente, puede aducir datos o citas que, aún sin él pretenderlo, pueden confundir, ofreciendo pistas o escenarios falsos, al entrevistador. Por su propia seguridad y para aclarar la propia estructura de la entrevista, éste es el primer control que debe efectuarse.

—*Inconsistencias y Ambigüedades*: El ejercicio de reflejo y estructuración puede poner de manifiesto inconsistencias de narración o de interpretación que sólo aparecen, al mismo entrevistado, cuando él mismo se va confrontando en el espejo de su propio relato. Al mismo tiempo aparecerán aspectos que, siendo coherentes, no destacan con suficiente claridad y precisión, y deben ser aclarados oportunamente para comprobar su parte en el sentido y significado de la situación analizada. Pudiera suceder, incluso, que las inconsistencias o ambigüedades, no sean fruto de un error inconsciente de memoria, sino resultado de una falsificación pretendida por parte del entrevistado. En este caso, el control, por parte del entrevistador, es preceptivo e insoslayable.

—*Idealizaciones y fugas*: Es harto frecuente que un sujeto, deseando ocultar aspectos menos brillantes de su personalidad o de su comportamiento, al verse obligado a exponerlos abiertamente ante el entrevistador, recurra a uno de los dos mecanismos de huida (o ambos a la vez): la idealización que sublima, lima, oculta, recorta o reconstruye sus elementos oscuros, y la fuga, que desvía la conversación a otros temas, evitando enfrentarse o retrasando el hacerlo, a todos aquellos detalles que desacreditan su personalidad individual o social.

—*El desinterés y el cansancio*: Son dos amenazas potenciales en toda entrevista, cuando el entrevistado, tras el entusiasmo inicial, y tras creer haber cumplido su cometido o su compromiso, entra en una fase de hastío que le lleva a pasar por alto temas o reflexiones que comienzan a parecerle de menor interés, o empieza a sentir síntomas de cansancio que le llevan a sintetizar excesivamente, reduciendo su comunicación a datos esenciales, superficiales o meramente descriptivos, sin riqueza, interpretación y profundidad.

—*El Sentido Común*: Es uno de los enemigos más útiles de la captación de sentido, que lleva al investigador a interpretaciones fáciles, guiadas más por una «aparente» coherencia que por un verdadero análisis en profundidad. El entrevistador se deja guiar por su propio marco jerárquico de valores y lo aplica incontroladamente a la experiencia personal del entrevistado. Ejecuta así un transfert de interpretación sumamente peligroso que, sólo mediante un control riguroso, evita este rapto de significado por el que el entrevistado impone «su» sentido al de su interlocutor. El control de este sentido común es el mejor recurso para evitar ***conclusiones prematuras***, en forma de opiniones, interpretaciones o valoraciones que nada tienen que ver con la realidad personal del entrevistado, y que, formuladas en las fases iniciales, pueden acarrear ***desviaciones*** irreparables en el desarrollo de la entrevista. Desviaciones que pueden impedir abordar temas importantes o llevar a hacerlo de forma parcial, defectuosa o sesgada.

El proceso de sonsacamiento (lanzadera, relanzamiento, control) consta, como se ha podido ver, de unos cuantos elementos básicos que deben ser tenidos en cuenta en toda entrevista:

—La conversación funciona a modo de ***lanzadera*** (de fuera a dentro y de dentro a fuera) con la que se abordan sucesivamente los temas, unas veces en forma de «embudo» (de lo más general a lo más concreto), en forma de «bola de nieve» (cada tema se va engrosando con los datos anteriores), o en forma de «calendario biográfico» (la historia es narrada de forma evolutiva).

—La conversación está ***dirigida*** por el entrevistador quien lleva en todo momento la ***iniciativa*** y que hace gala de una ***agresividad creciente*** a medida que avanza la conversación (preguntas más incisivas, comprometidas,...) y recurre constantemente a ***relanzamientos*** sucesivos para iniciar nuevos temas, evitar el hastío,...

—La conversación es un ***testimonio*** controlado por el investigador que controla citas, inconsistencias, idealizaciones, fugas e interpretaciones superficiales.

3) *El Proceso de Registro*

El tercer proceso que tiene lugar en la entrevista es el del registro y conservación de la información obtenida. A diferencia de la observación que, normalmente, dura largo tiempo y permite la reflexión, la revisión de notas y su estructuración durante los momentos de recesión, la entrevista es única o se reduce a muy pocas sesiones de trabajo. La reflexión simultánea al proceso de captación de información es más importante que en la observación y la interacción social es más intensa, por lo que las interferencias ajenas a ella acarrean consecuencias más decisivas. La entrevista consiste fundamentalmente en una conversación intensa que exige el mismo sumo interés y concentración por parte del entrevistador que por la del entrevistado. De ahí que cualquier actividad que implique una distracción, un embarazo, un contratiempo para cualquiera de ellos incide directamente en la calidad de la información, pudiendo llegar a impedirla por completo. Todavía hay personas, aunque cada vez son menos, y situaciones para las que la presencia de una cámara (de vídeo, por ejemplo), un grabador magnetofónico, ejerce una presión insuperable que bloquea su espontaneidad por completo. Algo parecido, aunque con menos gravedad, ocurre cuando el entrevistador saca su cuaderno de notas. La toma de notas durante la conversación acarrea consecuencias no menos graves al entrevistador que, obligado por ellas, pierde la atención a su conversación, se aísla del entrevistado perdiendo intimidad, y rompe el ritmo de una conversación fluída y cómoda.

El entrevistador se mueve entre un deseo de asegurar la fiabilidad intentando copiar literalmente lo que oye, y la validez de una conversación en la que se rompe la interacción humana viva. La toma personal de notas violenta menos al entrevistado y permite, al entrevistador, algunas veces anotar comentarios que vienen a su mente y cuya conservación puede ser importante, pero exige demasiada concentración por parte de éste y resta vida e intimidad a la conversación. La toma mecánica (cámara, grabador) libera totalmente al entrevistador y le permite trabajar al pleno de

sus facultades, pero, casi siempre, resta espontaneidad al entrevistado y, en ocasiones, le bloquea por completo. Aún así, las notas deben ser recogidas por el investigador quien, en ningún caso, debe fiarse de su propia memoria y de su capacidad de retener datos o expresiones literales.

Una alternativa, tampoco exenta de riesgos, es la de recurrir a la grabación oculta, mediante grabadores o cámaras disimuladas, en cuyo caso se plantea un problema de ética y de imposibilidad de recurrir a ulteriores entrevistas si, por cualquier motivo, el entrevistador llega a percatarse del engaño del que ha sido víctima. En este tema, como en otros muchos, la astucia y la ingeniosidad solucionan situaciones poco menos que imposibles. Así, por ejemplo, un sociólogo que entrevistaba personas relacionadas con movimientos y grupos clandestinos, pidió permiso a una muchacha para grabar su conversación a lo que ésta dio permiso contra su voluntad y de muy mala gana. Pasados quince minutos, el entrevistador cerró el grabador manifestando a la muchacha que la conversación se estaba desarrollando sin espontaneidad y sin libertad suficiente para revelar su experiencia personal de activista clandestina. Esta protestó, reconociendo que, salvada la inhibición inicial, se encontraba confortable y dispuesta a «vaciarse» por completo. El entrevistador hizo caso omiso de las protesta, retiró el grabador y prosiguió la conversación durante una hora larga. Concluida ésta, pidió perdón a su interlocutora, extrajo de un bolsillo interior un minigrabador policial cuyo micrófono estaba conectado a su reloj de pulsera y exclamó: «Perdón por mi mentira, pero era la única forma de que hablases con libertad, toma la cinta; si quieres te quedas con ella y yo pierdo toda la información». Herida no poco en su orgullo, la entrevistada dudó unos instantes y, al fin, cedió con una sonrisa la cinta. «Al fin y al cabo, ya está hecho». No siempre el resultado es tan satisfactorio y el entrevistador se expuso a perder la entrevista.

En todo caso no puede olvidarse que la grabación es menos importante que la obtención directa y que la calidad de la información, y que no se puede sacrificar ésta por aquélla, si bien una información perdida es un despilfarro, a veces, irreparable. Finalmente, la grabación debe incluir todos aquellos elementos de ***datación*** (fecha, lugar, condiciones), ***contextualización*** (personaje, situación) y ***enriquecimiento*** convenientes para una mejor interpretación de la información obtenida.

Capítulo 6

Análisis de contenido

Si la observación es el modo más espontáneo y antiguo de recoger información y la entrevista es el modo más popularizado por los investigadores actuales, la lectura de un texto es el más amplio, universalizado y rico de los modos actuales de llevar a cabo esta tarea. La lectura y el análisis de contenido, por eso mismo, abarcan una gama amplísima de conceptos, de técnicas y de contenidos que es preciso delimitar de antemano si no se quiere caer en confusionismos innecesarios. Al hablar de la lectura de un texto uno puede referirse:

a) *A un texto escrito, grabado, pintado, filmado...* Hace unos pocos años, la revista ***The Scientific American*** (Agosto, 1980) publicaba un apasionante artículo sobre una vivienda (probablemente la única sobre la que consta tan exhaustiva documentación) habitada ininterrumpidamente durante casi doce mil años. Los investigadores fueron capaces de reconocer esta continuidad plurisecular de la vivienda, de reconocer los árboles (avellano, abedul, pino y roble) de los que había estado rodeada, de identificar los alimentos de origen rural y marítimo que habían comido sus habitantes. Para los arqueólogos que la estudiaron, aquella vivienda, una cueva situada en Cantabria, en el área cultural-arqueológica que va desde las cuevas de Altamira hasta las de Lascaux, pasando por Santimamiñe y Ekain, era una especie de texto privilegiado en el que, a través del Carbono-14, de los análisis microscópicos del Polen y de los restos de alimentos desechados por los moradores de la gruta, podían «Leer» con sorprendente exactitud y fiabilidad, el ***contenido*** de doce mil años de Historia de la vida social primitiva. Como esta cueva norcantábrica, las pinturas de las pirámides

de Egipto, los papiros bíblicos de Kunram, la efigie de la dama de Elche, el friso de los caballos de Ekain, representan otros tantos textos de ***contenido profundo social*** en los que se puede leer la vida social y la ideología teológica de los hebreos, la coquetería y la elegancia indumentaria de los íberos, la estratificación social de los egipcios y la vida agrícola y cazadora de los vascos.

Todos estos documentos contienen un rico contenido a la espera del científico que quiera acercarse para leerlos. Sin ir tan lejos, entre nosotros, la escritura ha dado lugar a una proliferación sin límites de documentos escritos de todo tipo (cartas, letreros, diarios, periódicos, informes, libros, actas...) cuyo denominador común es su capacidad para albergar un ***contenido*** que, leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de aspectos y fenómenos de la vida social de otro modo inaccesibles. El análisis de Contenido no es otra cosa que una técnica para leer e interpretar el *contenido de toda clase de documentos* y, más concretarnente (aunque no exclusivamente) de los *documentos escritos*. Estos escritos o Textos pueden ser:

b) A *un Texto propio o ajeno*. Uno de los datos más sorprendentes consiste en el hecho de que, cuando un investigador observa o entrevista a alguien para obtener información, tiene buen cuidado de anotar y grabar todo aquello que observa o escucha, de manera que su investigación analítica acaba convirtiéndose en un análisis de contenido de textos previamente escritos o grabados por el propio investigador. Este se transforma en un analista de sus propios escritos y sólo en ocasiones específicas el investigador analiza textos ajenos (como cuando estudias unas memorias ajenas, un diario, un periódico, un discurso, o cuaquier otro texto).
c) A *un Texto espontáneo o preparado previamente y orientado para su análisis*. La toma de notas efectuada a lo largo de la observación y la entrevista efectuada por el propio investigador o por alguno de sus colaboradores se constituye en el objeto del análisis posterior constituyendo un texto previamente orientado a este cometido. No se trata de un texto espontáneo, ni orientado primariamente a otros fines ajenos a la investigación. La inmensa mayoría de los análisis cualitativos se llevan a cabo sobre textos propios preparados previamente por el propio investigador en forma de notas, resúmenes, grabaciones o transcripciones para su análisis ulterior.
d) A *un Documento* (escrito por motivos personales más que oficiales tales como diarios, cartas, notas...) o una *Ficha* Cumplimentada para testimoniar algún acto oficial, tales como certificado de nacimiento o matrimonio, permiso de conducir, testamentos...),

con mas fácil acceso normalmente los primeros y más restringido los segundos[1].

A diferencia de la información «observada» o «escuchada», la escrita en textos permanece físicamente y queda separada (en el tiempo y el espacio) de su propio autor. Por este motivo tiene que ser interpretada sin el beneficio del comentario «indígena» de su autor y obligando a una lectura «ética» más que «émica»[2]. Como el ver (observación), y el hablar (entrevista), el leer (Análisis de Contenido) es fundamentalmente un modo de recoger información para, luego, analizarla y elaborar (o comprobar) alguna teoría o generalización, sociológica sobre ella. Tanto la observación, como la conversación, como la lectura pueden efectuarse de dos maneras básicas: la científica, esto es, la constreñida y sometida a los requerimientos de todo quehacer científico, y la libre, es decir, la que prescinde de tales requerimientos. Las razones, los objetivos, las ocasiones para elegir una y otra no son del caso en este momento, pero ello no debe llevamos a olvidar —aunque parezca una simpleza— dos puntos importantes:

- —El análisis de contenido se basa en la lectura como instrumento de recogida de información; lectura que debe realizarse de modo científico, es decir, de manera sistemática, objetiva, replicable, válida. En este sentido, su problemática y su metodología es semejante, excepto en algunos detalles prácticos concretos, a la de cualquier otro método de recogida de información (observación, experimento, survey, entrevista en profundidad) que se pretenda calificar de científico.
- —Tanto esta lectura científica como su posterior análisis y teorización pueden llevarse a cabo dentro del marco y la estrategia metodológica del análisis cuantitativo como del cualitativo, así mismo dentro de los parámetros generales de tales estrategias.

Un texto escrito es un testimonio mudo que permanece físicamente, conserva su contenido a lo largo del tiempo y con él, sin embargo, se puede efectuar una entrevista. No se puede hablar directamente con él, pero puede ser interpretado. Una interpretación que, conforme a los postulados del paradigma constructivista, entiende que es el propio investigador el que crea, a través de una serie de prácticas intepretadoras, los materiales y la analiza, posteriormente, su evidencia. Toda redacción de un texto y toda lectura posterior del mismo (entendida como recogida de información), son, al mismo tiempo, una construcción social y política. En la actualidad,

---

[1] Lincoln,Y.S. & Guba, E.G., 1985, *Ob. cit.*, p. 277.

[2] Hodder, I., «The Interpretation of Documents and Material Culture» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 24.

tan importantes y básicos para la comprensión de nuestra vida social, son los textos escritos como los textos denominados audiovisuales. La recogida de información a través de la creación y de la lectura posterior de este nuevo tipo de textos es tan problemática y compleja como la de los textos escritos. Es en el análisis de textos en donde más clara se advierte la incidencia del paradigma científico utilizado por el investigador, y en donde más clara se advierte la estrategia de la recogida de datos en función de que el estudio sea de tipo cualitativo o cuantitativo. Históricamene ha habido tres diferentes enfoques del análisis de textos[3].

Enfoques en los análisis de textos

a) El primero de ellos va asociado al *análisis cuantitativo* de los Mass Media y, más específicamente, de la Prensa diaria. Un análisis orientado al estudio de los temas, ideas o sujetos contenidos en el texto que pasan a ser aislados, contados, relacionados en su presencia dentro del texto y, finalmente, interpretados.
b) El segundo va unido a la *tradición semiótica y la crítica literaria* orientada al análisis estructural del lenguaje.
c) El tercero es el *enfoque narrativo, de metodología cualitativa,* que analiza el contenido del discurso y se basa en los postulados de la escuela crítica, del postmodernismo y del constructivismo. La labor de intepretación del discurso es más importante que la del recuento o la asociación estadística de los elementos del lenguaje.

El análisis de contenido se ha desarrollado entre la primera corriente cuantitativa orientada a los Mass Media, creada poor Bernard Berelson y la corriente cualitativa, defendida por Siegfried Kracauer (1953). Todo esto significa que el análisis de contenido, como acertadamente subrayan Markkoff, Shapiro y Weitman[4] no puede ser encerrado en un «ghetto» metodológico distinto y separado de las demás técnicas de investigación. Lejos de verlo como un Golem metodológico que, una vez puesto en actividad mediante fórmulas cabalísticas, operase cuasi automáticamente, hay que aceptar que: «la nota es que no tiene nada de particular»[5]. Sin embargo, y no obstante su aparente simplicidad, los dos puntos mencionados líneas más arriba han sido entendidos de forma tan diferentes, tan ambiguas y, a menudo, tan contradictorias que han dado lugar a la situación hoy un tanto confusa sobre lo que hay que entender como análisis del contenido. De todas formas, en él hay que distinguir las dos tareas, intrínsecamente distintas, la de recogida de

---

[3] Manning, P.K. & Cullum-Swan, B., en Denzin N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 29.

[4] Markkoff, Shapiro, Weitman, «Toward the Integration of Content Analysis», 1974, en Heise, D., (ed.) *Sociological Methodology,* 1975, San Francisco, Jossey-Bass, pp. 6-7.

[5] Galtung, *Teoría y Métodos de la Investigación Social,* Eudeba, Buenos Aires, 1966, p. 67.

información y la del análisis propiamente dicho aunque, en la práctica, ambas deban ser efectuadas de manera circular y alternativa. La lectura, para ser científica debe ser total y completa y, por ello, no basta con captar el sentido manifiesto de un texto sin llegar a su contenido latente. Para ello hay que tener presente que el texto comprende cinco bloques (al menos) importantes de información:

—La que se refiere al contenido mismo.
—La que se refiere al emisor (autor) del texto.
—La que se refiere al destinatario (objeto) del texto.
—La que se refiere a los códigos (codificación) utilizados.
—La que se refiere a los canales (transmisores, soportes) del texto.

Del contenido de un texto, se puede inferir información relativa a las características, personales o sociales del autor del mensaje, tales como su estatus social, nivel cultural, perfil ideológico... así como respecto al público (audiencia) objeto al cual va dirigido el escrito: estructura social, situación social... Llegar a captar en su plenitud este contenido implica que, a través de la lectura, se extraen inferencias del texto a su contexto. La inferencia es un elemento central del análisis de contenido. El análisis de contenido se distingue del análisis documental en que este último se limita estrictamente al contenido del texto mismo, mientras que el primero elabora, a partir del texto, inferencias sobre el contexto del mismo[6]. El texto igualmente contiene un doble sentido, al margen de las inferencias que se puedan extraer respecto a su propio contexto (autor-audiencia). Se puede percibir un texto manifiesto, obvio, directo, representación y expresión del sentido que el autor pretende comunicar. Se puede además, percibir un texto latente, oculto, indirecto, que se sirve del texto manifiesto como de un instrumento, para expresar el sentido oculto que el autor pretende transmitir. Todo texto, por consiguiente, puede ser objeto de una doble lectura: *directa* del sentido manifiesto, al pie de la letra, y *soterrada* del sentido latente, entresacado del otro.

Históricamente el análisis de contenido ha estado dominado por la escuela cuantitativa hasta tal punto que se hablaba de «análisis cuantitativo de periódicos». Se confundió científico con «cuantitativo»[7]. Poco a poco se empezó a profundizar en el mundo actitudinal e ideológico de los medios, así como en el «análisis de la Propaganda», lo que llevó a la convicción de que las técnicas numéricas eran insuficientes para captar los significados profundos, «dobles» «segundos» etc., que, sin tanta técnica, un observador avispado podía captar. Esto llevó a una nueva metodología más afín a la

[6] Bardin, L., *El Análisis de Contenido,* P.U.F., París, 1977, pp. 34-35.

[7] Woodward, J., «Análisis Cuantitativo de Periódicos como Técnica de Investigación de la Opinión», *Social Forces,* 1943, pp. 526-537.

metodología cualitativa con su énfasis en la captación de significados, definición de la situación, punto de vista del emisor, etc. La llegada de los ordenadores y, sobre todo, la posibilidad de acceso con ellos al análisis literal más bien que numérico, ha inclinado aún más la balanza hacia la técnica cualitativa.

Los mejores análisis de contenido utilizan, en realidad, la técnica de la «triangulación» en la que combinan los métodos tabulares simples (uni y bivariados) y las técnicas estadísticas multivariadas (Análisis Factorial...) con las técnicas cualitativas más sutiles. De este modo, la tecnología del análisis de contenido combina métodos de análisis tenidos habitualmente como antitéticos[8]. En nuestro caso pretendemos explicar el método cualitativo de análisis de contenido sin pretender, ni insinuar siquiera, una exclusión o marginación del procedimiento cuantitativo. El Análisis de Contenido, en su vertiente cualitativa, que es la que intentamos explicar aquí, parte de una serie de presupuestos, según los cuales, un texto cualquiera equivale a *un soporte* en el que, y dentro del cual, existe una serie de datos que:

- —Tienen *sentido simbólico* y que este sentido puede ser extraído de los mismos.
- —Este sentido simbólico, *no siempre es manifiesto*.
- —Este sentido o significado *no es único,* sino que es (o puede ser) múltiple, en función de la perspectiva y del punto de vista desde los que sea leído el texto. Un mismo texto contiene muchos significados, lo cual significa que:
- —El sentido que el autor pretende dar al texto *puede no coincidir* con el sentido percibido por el lector del mismo.
- —El sentido del texto *puede ser diferente* para lectores (audiencias) diferentes.
- —Un mismo autor puede emitir un mensaje (texto) de forma que *diferentes lectores puedan captar sentidos diferentes* (caso común en textos políticos).
- —Un texto puede tener un sentido del que el propio *autor no sea consciente.*
- —Un texto puede tener un *contenido expresivo y un contenido instrumental.*

Texto y Contexto

Los mensajes y, en general, la comunicación simbólica, expresan (contienen, dicen, manifiestan) más cosas que el propio autor del texto

[8] Weber, R., *Basic Content Analysis,* Sage, London, 1985, p. 5.

pretende decir o de las que él mismo es consciente. Estos presupuestos e inferencias consiguen que los patrones de significado hallados en los datos (el texto) sean interpretados como indicadores y síntomas, como índices y síndromes de otras muchas cosas (el contexto) de las que el mismo autor puede o puede no ser consciente.

- —La diferencia entre una lectura espontánea y una analítica es que ésta intenta descubrir no sólo los contenidos pretendidos por el autor, aquéllos de los que él es consciente, sino además, aquellos datos y significados, que pueden inferirse a partir del texto mismo, como son, los que se refieren a la persona del autor, del lector, de las conclusiones de producción del texto, de la sociedad en la que aquéllos viven.
- —Tanto los datos expresos (lo que el autor dice) como los latentes (lo que dice sin pretenderlo) cobran sentido y pueden ser captados dentro de un contexto o marco empírico.
- —El contexto es un marco de referencia que contiene toda aquella información que el lector de un texto puede conocer de antemano o inferir a partir del texto mismo para captar el contenido y el significado de todo lo que dice un texto.
- —La diferencia entre el analista de contenido y el lector ordinario reside en el modo y en el tipo de presupuestos y de inferencias que se dan en la lectura del texto. El lector presupone e infiere de manera espontánea y tácita por su propio uso; el analista, por el contrario, ejecuta ambos actos de manera sistemática, consciente y con fines analíticos.

El Análisis de Contenido acepta los documentos tal como le llegan, pero, dado que éstos no vienen preparados para el estudio científico, el analista se ve obligado si quiere entenderlos, sobre todo, su significado subjetivo, a procesarlos, es decir, a transformarlos mediante un proceso de manipulación que, en el caso del análisis cuantitativo equivale a su codificación sistemática y en el del cualitativo exige prácticas más complejas. De ahí que una idea central del Análisis de Contenido sea el que el texto original debe ser entendido y tratado como un «escenario de observación» o como el «interlocutor de una entrevista» del que se extrae información para someterla a un ulterior análisis e interpretación, es decir, que el texto es como un *campo* del que se extrae informacion a través de la lectura. Una lectura, sin embargo que, como en el caso de la observación y el de la entrevista, lejos de ser única, es múltiple y repetitiva conforme al esquema presentado por Denzin en el que el investigador progresa moviéndose desde el «campo» al «texto» al «lector». El texto original al que acude el investigador es inicialmente el campo que sirve para la recogida de la información.

Del Campo al Texto al Lector

El Campo

El investigador **acude al campo** en búsqueda de información. ¿Qué y cómo es el campo? ¿Qué y cómo es la realidad social? ¿Cómo puede ser leída, entendida, interpretada esta realidad —la sociedad— que el investigador cualitativo desea estudiar científicamente y a la que sale el investigador persuadido de que su estudio es posible?. El investigador cualitativo, en efecto, sale al campo de investigación sostenido por dos persuasiones básicas.

Persuasión Científica que define y describe la naturaleza de realidad social, qué y como es ésta. Cuatro son las principales persuasiones científicas o Paradigmas que los investigadores han utilizado en su estudio de la realidad social: El Positivista, el Postpositivista, el Crítico Radical y el Constructivista.

Persuasión Epistemológica que determina y orienta sobre el modo de captar y comprender la realidad. Cinco son las persuasiones epistemológicas o Estrategias que los investigadores han utilizado con preferencia: La Etnografía, la Etnometodología, la Semiótica, La Dramaturgia y la Deconstrucción.

El Texto

Tras su examen del Campo, el investigador elabora un primer documento o conjunto de documentos que puede ser denominado el **Texto de Campo.** Consistente en un conjunto de notas, fichas y documentos relativos a su visita al campo. Es un texto confuso, abigarrado, desordenado, lleno de repeticiones, ambiguedades y enigmas.

Texto de Investigación. A partir del Texto de Campo el investigador elabora un segundo texto a base de sus notas. En él se advierte una primera sistematización, se introducen primeras categorizaciones de la informacion extraída del campo, se añaden interpretaciones personales del investigador, comparaciones, correcciones, precisiones y matizaciones.

Texto Interpretativo Provisional. El investigador recrea su texto de investigación y lo transforma en un documento provisional de trabajo en el que el contenido central lo constituye su interpretación de lo que ha captado y cree haber aprendido de la realidad. Refleja «su experiencia personal de la experiencia social»[9]. Representa su definición de la situación, su interpretación refleja y su versión científica de la realidad social.

El Lector

Informe Final. El Texto Interpretativo provisional es compartido con colegas y negociado con los participantes de la investigación. Asimila las críticas e introduce pactos antes de su redacción final. El investigador lo presenta en sociedad como Informe final y, desde este momento, el Texto provisional se convierte en un Texto cuasi público, en un Informe científico remitido pública y oficialmente al Lector.

---

[9] Clandinin, D.J. & Connelly, F.M., «Personal Experience Methods», en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* cap. 26.

Un proceso por el que el investigador va tranformando *el texto* inical (el campo) en *su texto* de modo muy semejante a como el entrevistador va leyendo la información obtenida en una entrevista en profundiad que, tras su grabación, ha quedado transformada en texto escrito. El que el entrevistador colabore en la creación de la redacción del primer texto (la entrevista grabada) y el analista de contenido reciba de otro tal redacción, no impide que ambos, a partir de este momento inicial de campo tengan que seguir un proceso similar que va desde la confección del «texto de campo» hasta la definitiva del «texto cuasipúblico». Es precisamente en este paso del Campo al «texto de investigación» en donde el análisis de Contenido pone énfasis especial (el proceso de codificación y categorización a través del cual muchas palabras del texto quedan clasificadas en un número mucho menor de categorías, porque los problemas centrales del análisis se originan precisamente en este proceso de reducción de los datos)[10]. Cartwrigth afirma expresamente: «Análisis de Contenido y Codificación son términos que se pueden utilizar intercambiados para referirnos a la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa de cualquier conducta simbólica»[11]. La accesibilidad de los ordenadores ha llevado a los autores a centrar el análisis de contenido, (entendido como una «metodología que utiliza una serie de procedimientos para efectuar inferencias válidas —sobre el autor, el mensaje, la audiencia— de un texto») en dos momentos clave: *el de la codificación* (esto es, la reducción de las muchas palabras del texto mediante su clasificación en un número mucho menor de categorías, principalmente a través del ordenador) y *el del tratamiento informático de los datos clasificados* (a base de recuento de frecuencias, de palabras, listado de palabras claves en su contexto, concordancias, clasificación de palabras en categorías de contenido, recuento de categorías de contenido, reelaboración basada en categorías y concurrencias, análisis factoriales exploratorios y confirmatorios...).

No conviene olvidar, sin embargo, que el análisis de contenido es una técnica semejante, en lo fundamental, al resto de las técnicas de investigación explicadas. Por consiguiente:

—Los pasos y fases del análisis son fundamentalmente los mismos (marco teórico, hipótesis, muestreo, recogida de información, control de fiabilidad, validez...).

---

[10] Weber, R., *Ob. cit.*, p. 15.

[11] Cartwrith, D., (ed.), *Group Dynamics: Theory and Reseach,* Harper & Row, New York, 1953, p. 424.

—Puede compatibilizarse y completarse con cualquier otro tipo de análisis (observación, entrevista...).
—No es una técnica para ser utilizada siempre en solitario, sino a menudo conjuntamente con otras para inferir, validar, completar otros análisis del mismo tema o proyecto.
—No es un golem metodológico que obtenga resultados cuasi mágicos inaccesibles a otros métodos.
—El análisis de contenido puede llevarse a cabo tanto con técnicas cuantitativas como cualitativas. Cada una de ellas explica una estrategia propia al análisis.
—El análisis de contenido se efectúa a través de la lectura de un texto. Si bien normalmente el texto es documento escrito y su lectura sea la lectura alfanumérica habitual, puede tomarse como texto un documento no escrito (una cueva con restos arqueólogicos, una pintura...) y su lectura será una lectura no alfanumérica, sino icónica.

La naturaleza del análisis de contenido, al mismo tiempo, es específica, comparada con la de otras técnicas de análisis, por cuanto es totalmente «inobstrusiva», no interfiere el analista para nada en la construcción del texto original, aunque sí lo haga en su transformación de texto «a dato» o de «campo» a «texto». Es una técnica totalmente «desestructurada», sin que el texto imponga de antemano categorías específicas de análisis y «dependiente» de su contexto, tanto en su confección como en su análisis, lo mismo referido a las variables directas (mensaje) que a las inferidas (autor-audiencia). El Análisis de Contenido, al igual que otras técnicas de investigación, puede ser utilizado para múltiples objetivos. Berelson, uno de sus autores clásicos, los sintetiza en los siguientes términos:

—Presentar la diferencias en el contenido de la comunicación.
—Comparar medias o niveles de comunicación.
—Cotejar el contenido de una comunicación con sus objetivos prefijados.
—Categorizar las respuestas abiertas de un survey.
—Identificar intenciones u otras características del emisor.
—Determinar el estado psicológico de personas o grupos.
—Discernir la información de la Propaganda.
—Reflejar patrones culturales de personas, grupos, instituciones.
—Captar y seguir las tendencias y cambios en el contenido de la comunicación[12].

[12] Berelson, B., *Content Analysis in Comunication Research,* Free Press, Glencoe, 1952, p. 9.

Pasos del Análisis

El análisis cualitativo de contenido, como cualquier otro análisis cualitativo, procede de forma cíclica y circular, y no de forma secuencial lineal. Concluido un primer paso, se pasa al siguiente para, con frecuencia, volver de nuevo a la fase primera y reiniciarla con una información más rica y completa. El proceso de lanzadera, tantas veces mencionado a propósito de la Observación y de la Entrevista en profundidad, mantiene aquí toda su importancia. Este proceso implica que un texto (Campo) es sometido a múltiples lecturas y manipulaciones, sin que basten una lectura y una categorización iniciales, por muy detalladas que éstas sean. Es éste uno de los aspectos en los que el análisis cualitativo se diferencia más drásticamente del cuantitativo, dado que, en este último, tras una primera lectura, se efectúa la codificación correspondiente del texto (Campo) y, de aquí en adelante, el análisis —con ordenador o sin él— se efectúa sobre estos datos «ya codificados» y no en su forma original. Este análisis se desarrolla mediante el proceso que ya hemos mencionado «del Campo al Texto y de éste al Lector».

1. *Elección de Estrategia: Del Escriba al Detective*

Hemos señalado anteriormente que se pueden efectuar dos lecturas de un mismo texto: una lectura directa y otra soterrada, una que busca el *contenido manifiesto* y otra que busca el *contenido latente*. Hemos señalado, asimismo, que el autor de un texto puede comunicar datos e información, unas veces de forma *consciente* y otras, en cambio, *inconscientemente*. Es conveniente distinguir lo que es un dato conscientemente comunicado por el autor, de lo que es un dato inconscientemente comunicado por éste. Hemos indicado, finalmente, que un autor redacta su texto con un doble planteamiento: un enfoque *expresivo* y un enfoque *instrumental.* En el primero el significado del mensaje coincide con la intención de su autor que utiliza el texto como expresión de un contenido. En el segundo, el significado del mensaje no coincide con la intención del autor, el cual utiliza el texto como instrumento de transmisión de otro contenido distinto. Esta triple distinción de manifiesto/oculto, consciente/inconsciente, expresivo/instrumental puede dar lugar a ocho estrategias diferentes de investigación en el Análisis de Contenido en función de que el investigador busque captar la información manifiesta expresamente en el texto, o la que pueda ser inferida a partir de él, busque captar la información que el autor ha plasmado conscientemente o la que pueda haber transmitido de forma insospechada por él y busque captar el contenido expresivo o vaya más allá al contenido

instrumental. Las ocho estrategias posibles pueden resumirse en la siguiente tabla:

a) *El lector:* Es un investigador que busca captar el contenido manifiesto de un texto, tal cual lo pretende transmitir su propio autor.
b) *El analista*: Es el que adopta las tácticas de un analista el cual, mediante artificios estadísticos o conceptuales, descubre contenidos manifiestos en el texto, si bien el propio autor no es consciente de ellos.
c) *El juez*: Busca captar los contenidos manifiestos que el autor utiliza conscientemente para ocultar otros mensajes.
d) *El crítico*: Busca captar los contenidos manifiestos que el autor utiliza inconscientemente para ocultar otros mensajes.
e) *El intérprete*: Intenta captar contenidos ocultos (pero no ocultados por el autor) de los que éste mismo es consciente, deduciéndolos del contenido manifiesto del texto.
f) *El descubridor:* Intenta captar contenidos ocultos (no ocultados por el autor) de los que éste mismo no es consciente, infiriéndolos del contenido manifiesto en el texto.
g) *El espía*: Intenta captar los contenidos ocultados por el autor intencionalmente (a base de omisiones, tergiversaciones...).
h) *El contraespía*: Adopta las tácticas del contra espía para encontrar contenidos no expresados en el texto, que el autor en su intento de ocultar, revela sin ser consciente de ello, en forma de huellas, pistas, ...

Estrategias de análisis

		Expresivo		Instrumental	
	Autor	consciente	inconsciente	consciente	inconsciente
Contenido	manifiesto	1 lector	2 analista	5 juez	6 crítico
		(Comunicación Directa)		(Comunicación Contestada)	
	oculto	3 intérprete	4 explorador	7 espía	8 contraespía
		(Comunicación Inferida)		(Comunicación Sospechada)	

Una vez fijada la estrategia central del Análisis puede diseñarse el plan concreto de trabajo o técnica concreta de desarrollo del trabajo. Una técnica de trabajo que comprende los siguientes momentos o capítulos:

2. *La construcción del Texto de Campo*

El Texto (Campo) puede ser un libro entero, un periódico, una editorial, un artículo, un párrafo. Seleccionado el texto (Campo) y el problema se procede a la selección de los datos oportunos, cada dato es una Unidad de Registro y será seleccionado, conservado y analizado como tal. Estos datos o Unidades de Registro serán unas veces, las *palabras* del texto (respecto a las cuales intentamos conocer su frecuencia, repetición, asociación, colocación, tamaño, condicionamiento, significado, simbolismo, etc.), otras los *conjuntos de palabras o frases* (respecto a las cuales indagaremos sus formas sintácticas, sus parámetros o patrones...), y otras serán los *temas* (de los que analizaremos su presencia, importancia, asociación, actitudes expresadas frente a ellos, etc.). Berg resume en siete los elementos de un Texto (Campo) que pueden convetirse en unidades de registro[13].

—Palabras
—Temas (Frases, conjuntos de palabras)
—Caracteres (Personas o personajes)
—Párrafos
—Items (conjunto del Texto Campo)
—Conceptos (ideas o conjuntos de ideas)
—Símbolos semánticos (Metáforas, figuras literarias).

Estas siete unidades pueden ser seleccionadas cada una por separado o en combinación de varias de ellas (p. ej. Tipos de sujetos o cosas). El recurso, unas veces innecesario y otras imposible, a la totalidad de los registros relativos al objeto de estudio, lleva a la utilización del muestreo (o selección de una muestra) de éstos. El muestreo aplicable en este caso no se distingue sustancialmente del que se utiliza en otros métodos de investigación, ni en cuanto al tipo (probabilístico, opinático, estratégico, teórico). Siempre que el universo de los datos pueda ser analizado cómodamente sin recurrir al muestreo, es preferible obligarse a un examen completo sin correr riesgos innecesarios concomitantes a todo tipo de muestreo. La mayor contribución de los ordenadores al análisis de contenido consiste probablemente en la facilidad que éstos porporcionan para

[13] Bergh B.L., *Ob. cit.*, pp. 111-132.

el uso ingente de registros y de unidades de estudio. En general todo elemento formal de contenido presente en el Texto (Campo) y que guarde conexión con el fenómeno que interesa estudiar puede ser entendido como dato a analizar convirtiéndose así en *Texto de Campo.*

3. *Construcción del Texto de Investigación*

A partir de este Texto de Campo el investigador elabora un segundo texto —el Texto de Investigación— a base de sus notas. En él se procede a una primera sistematización en la que la tarea principal es la categorización de las unidades de Regitro que componían el Texto de Campo. Es importante reconocer que los problemas del Análisis de Contenido provienen principalmente del tipo de categorización con el que se clasifican las unidades de registro. La categorización no es otra cosa que el hecho de simplificar reduciendo el número de unidades de registro a un número menor de clases o categorías. Diferentes registros se incluyen en una misma categoría en el supuesto de que, según un criterio determinado, estos registros tienen algo en común. Muchos de los documentos a los que tenemos acceso y que nos interesan son semánticamente ricos, relativamente complejos y variados, y ofrecen cierta estandarización en cuanto a su formato y su función que nos permite sistematizarlos para el análisis y la comparación de sus contenidos. *La transformación del campo en texto de campo* se efectúa a través del proceso de codificación o categorización.

La categorización es:

—el proceso por el que el investigador
—aplica unas reglas de sistematización
—para captar mejor el contenido de su Texto de Campo.

La categorización consiste en:

—aplicar a una unidad de registro un criterio de variabilidad
—sistematizándolo (subdividiendo) en una serie de categorías
—y clasificando cada unidad en una de esas categorías.

Por ejemplo:

—A una unidad de registro (la palabra casa)
—le aplico el criterio de variabilidad (El tamaño)
—desagregándolo en tres categorías (Grande, mediano, pequeño).
—clasifico la casa en una de esas categorías (p.ej. pequeña).

La conceptualización y la operacionalización requeridas para establecer y aplicar las categorías a las unidades de registro (el Texto de Campo) ni es fácil ni es unidireccional. *En primer lugar* no es unidireccional, esto

es, no procede de abajo arriba, de los datos a la teoría inductivamente, ni procede de arriba abajo, de la teoría a los datos deductivamente, sino que trabaja de modo circular en ambos sentidos simultáneamente. En segundo lugar tampoco es una tarea fácil ni mecánica ni se lleva a cabo de una sola vez. La categorización o codificación es un trabajo al que el Texto de campo y el Texto de Investigación deben someterse repetidas veces. Hablando en términos generales podemos distinguir tres clases de categorías[14].

Categorías comunes de una cultura en general. Usadas por cualquiera que quiera distinguir entre varias personas, cosas y eventos (p.ej. edad, sexo, madre, padre, etc.) Son fundamentales en la valoración de si ciertas características demográficas están en relación con varias pautas que pueden aparecer durante un análisis dado de datos.

Categorías especiales. Aquellas etiquetas usadas por miembros de ciertas áreas (comunidades) para distinguir entre las cosas, personas y eventos dentro de sus limitadas provincias.

Categorías teóricas. Aquellas que emergen en el curso del análisis de datos. En la mayoría de los análisis de contenido, estas clases teóricas proveen una pauta general (una conexión clave) que se presenta a través del análisis. Debido a que estas categorías teóricas no son inmediatamente reconocibles por los observadores hasta que éstos han pasado un tiempo considerable inspeccionando los distintos modos de responder (o mensajes), es necesario mantener las categorías especiales a lo largo de la mayor parte del análisis.

Reglas de categorización

La categorización ha de llevarse a cabo, sea cual sea su clase, respetando una serie de reglas básicas:

Reglas de la categorización

— *Cada serie de categorías ha de construirse de acuerdo con un criterio único.* Así, si en un texto se reducen a categorías sus registros (por ejemplo, las palabras) según el criterio del tamaño tipográfico, éstos pueden dividirse en tres categorías: Palabras de tipo mayor de 1 cm., palabras mayores de 0,5 cms. pero no superiores a 1 cm., palabras menores o iguales a 0,5 cms. Lo que no puede aceptarse es una categorización que use dos criterios mezclados: Palabras redondas, palabras mayores de 1 cm., palabras en tipo cursivo, etc, ya que en este caso se mezclan varios criterios: la forma (redonda, cuadrada), el tamaño (centímetros), tipo (cursivo, llano).

[14] Schatzman, L. & Strauss, A., «Field Research: Strategies for a Natural Sociology», Prentice Hall, 1973, en Berg, B.L., *Qualitative Research Methods for the Social Sciences,* p. 116.

— Nada impide, sin embargo, la confección de categorías complejas a base de una *combinación de criterios únicos.* Así puede construirse una categorización de los artículos de un periódico sobre la combinación de tamaño y estilo (*Criterio del tamaño*: página entera, media, menor de media. *Criterio de estilo*: opinión, reportaje. Lo que daría una categorización de seis categorías diferentes y exclusivas).
— *Cada serie de categorías ha de ser exhaustiva* de forma que no quede ningún dato sin que pueda ser incluido en alguna de las categorías establecidas. Una categorización defectuosa sería aquella que clasificara las palabras en a) mayores de 1 cm., y b) menores de 0,5 cm. ¿dónde clasificaríamos las palabras de tamaño tipográfico igual a 0,60 cms?. Imposible.
— *Las categorías de cada serie han de ser mútuamente excluyentes* de forma que un dato no puede ser incluido en más de una categoría. Así una categorización que clasificase las palabras en dos clases o categorías: a) palabras iguales o mayores a 1 cm., y b) palabras iguales o inferiores a 1 cm. sería defectuosa por cuanto que las palabras de 1 cm. exacto podrían ser clasificadas tanto como a) como b).
— *Las categorías tienen que ser significativas,* esto es, que posean capacidad descriptiva y significativa suficiente. ¿Qué sentido tendría clasificar los artículos sobre la droga en a) artículos con puntos y aparte b) artículos sin puntos y aparte? Absolutamente ninguno. Deben reflejar los objetivos de la investigación.
— *Las categorías tienen que ser claras,* no ambiguas, y consistentes consigo mismas, de forma que el analista no dude en cuál de ellas debe ser incluido un dato determinado.
— *Por esto mismo deben ser replicables*, es decir, dos autores deben ser capaces de incluir los datos en las mismas y no en diferentes categorías, una vez conocido el criterio de clasificación.
— *Las categorías se diferencian según el lenguaje* que se utilice para su construcción. Así a) pueden darse categorías nominales que clasifican los datos según posean o no determinadas características. Entre los datos clasificados existe una relación de equivalencia o no equivalencia (sanitario, político, educativo); b) pueden darse categorías ordinales que clasifican los datos en base a un orden que existe entre ellas, de modo que se puede afirmar la condición mayor-igual-menor, o primero-segundo-tercero, respecto a cualquier otro dato; y c) pueden darse categorías de intervalo que clasifican los datos en función de la distancia, de modo que las relaciones numéricas entre ellas equivalgan a las distancias existentes entre ellos.

Criterios de categorización

Los criterios para una categorización pueden ser múltiples. Una de las razones básicas del éxito o del fracaso de un Análisis de Contenido depende del acierto o desacierto en la elección del criterio. La categorización o desagregación en diversas categorías tiene que dar lugar a un código de

clasificación en sentido estricto, a través del cual es posible atribuir un sistema de significados a los registros. El sistema de categorización y su código resultante no son el resultado mecánico de unas normas deducidas teóricamente de una serie de leyes previstas de antemano. El contenido de los textos es mucho más rico e imprevisible de lo que se puede determinar de antemano. Tampoco es el simple resultado de un conjunto de normas inducido prácticamente, sino resultado de la orientación teórica que se aplica, a medida que se va analizando el contenido del Campo y del Texto de Campo. Dos normas fundamentales deben ser tenidas en cuenta a la hora de seleccionar el criterio de codificación o de categorización.

1. La primera de ellas se refiere a que la codificación empieza siempre con un *sistema abierto* de categorías para ir progresando a medida que las categorías se hacen más definitivas y completas hasta acabar con un *sistema cerrado* de codificación. Berg y Strauss sugieren cuatro guías básicas para proceder desde esta codificación abierta a la definitiva y cerrada[15].

—*Preguntar* a las unidades de registro una serie de cuestiones específicas y consistentes. Preguntándose, por ejemplo, para qué sirve esta información.

—*Analizar* las Unidades minuciosamente. Por ejemplo, examinando los diferentes sentidos, alusiones, implicaciones de una palabra, frase, párrafo...

—*Interrumpir* frecuentemente la codificación para elaborar alguna nota teórica que pueda derivarse de la codificación provisional efectuada hasta el momento. Ello puede dar lugar a nuevas ideas, pistas, enfoques... que requieren una codificación más rica y compleja.

—*No dar por supuesta* la relevancia teórica de variables tradicionales como el sexo, la edad, la clase social,... hasta que se compruebe que tal relevancia existe. En un estudio cualitativo tales variables pueden o pueden no ser relevantes analíticamente.

2. La segunda recuerda que *cada una de las diferentes estrategias de análisis* (la etnográfica, la dramatúrgica, la etnometodológica, la semiótica, la deconstructiva) conllevan la construcción y utilización de categorías específicas. El sistema concreto y final de categorización es el resultado de un compromiso heurístico entre ambas orientaciones, la teórica y la pragmática. El código resultante es un mapa al que en todo momento se pueden añadir categorías, lo mismo que suprimirlas o reformularlas. A partir del Texto de Campo el investigador elabora un segundo texto a base de sus categorías y codificación del contenido. En él se advierte una primera sistematización,

---

[15] Berg , B.L., *Ob. cit.*, 1989, pp. 117-119; Strauss, A.L., *Qualitive Analysis for Social Scientists,* Cambridge Univ. Press, New York, 1987, p. 30.

se introducen las primeras categorizaciones de la información extraída del campo, se añaden interpretaciones personales del investigador, comparaciones, correcciones, precisiones y matizaciones. Cuanto más sea de carácter cualitativo el análisis que se pretende efectuar tanto más flexible y potencialmente reformulable debe ser el código de categorización. Ahora bien, flexibilidad no equivale a ambiguedad o falta de precisión. El resultado final responde a un prolongado proceso de tanteo por el que se utilizan unas categorías provisionales que, más tarde, se conservan, suprimen o refinan en función de su capacidad de captación del sentido oculto en los textos y para entonces el investigador se encuentra sumergido más en la fase de interpretación formalmente entendida que en la de recogida de información, es decir, en la de la elaboración del Texto intepretativo provisional.

La categorización puede llevarse de modo sencillo, como cuando se seleccionan las palabras como unidad de registro y clasifican conforme a su significado en sentido estricto. Puede asimismo, efectuarse una codificación compleja, como cuando se categorizan «conjuntos» de palabras. Una advertencia elemental recuerda que las categorizaciones no son más fiables o más válidas cuanto más complejas sean. Una codificación simple puede, en ocasiones, resultar tan fiable como una extremadamente sofisticada. La codificación puede llevarse a cabo normalmente por medio de ordenador. En todo caso se efectúan dos operaciones: a) La fijación de categorías que siempre debe hacerse por el investigador de forma personal y b) La aplicación de una unidad (palabra, frase, tema, párrafo...) a una de las categorías fijadas de antemano, esto es, la codificación.

Es esta segunda operación la que puede llevarse a efecto manual o mecánicamente con el ordenador. El problema en esta fase, nace de los significados múltiples o ambiguos que, en toda comunicación humana, pueden poseer las palabras o los textos. Ambos métodos, el manual y el mecánico, presentan ventajas e inconvenientes, por lo cual debemos efectuar algún breve comentario sobre ellos. Si se efectúa mecánicamente, la fiabilidad parece asegurada por cuanto que el ordenador aplica las instrucciones, si se le han sabido dar correctamente, siempre con el mismo criterio. En este caso, sin embargo, la validez dejará mucho que desear en aquellos casos en los que el sentido de las palabras o textos sea ambiguo, doble... (chistes, ironías, alegorías, metáforas...), en cuyo caso, la codificación manual tiene más probabilidades de garantizar su validez.

Tareas de la Recogida de Información

Una vez conocidos los requisitos y las condiciones que debe reunir un buen sistema de categorización/codificación, presentaremos un breve esquema de cómo llevar a la práctica esta tarea antes de entrar en la fase

propiamente dicha de construccion del Texto Interpretativo Provisional. Robert Ph. Welser ha diseñado un modelo cuyas líneas generales adoptaremos aquí (1985, pp. 21-24), ampliándolo convenientemente.

Esquema panorámico de proceso

1. Determinar cuál es el objeto o tema del análisis
    - 1.1. Qué se quiere investigar.
    - 1.2. Qué teoría o marco teórico.
    - 1.3. Qué bibliografía o conocimientos previos existen.
    - 1.4. Qué texto o textos utilizan.
    - 1.5. Cuál es la unidad de registro (palabra, sentido, frase, párrafo, pieza completa) y de muestreo que se utilizará.
2. Determinar el sistema de categorías
    - 2.1. Criterio de categorización.
    - 2.2. Precisión/amplitud de cada categoría.
    - 2.3. Exclusividad entre categorías (una unidad no puede incluirse en dos categorías).
    - 2.4. Universo completo de categorías (ninguna debe quedar sin sitio donde entrar).
    - 2.5. Sentido de las categorías (ninguna debe ser inútil o irrelevante).
3. Codificación previa
    - 3.1. Comprobar si se dan contradicciones.
    - 3.2. Comprobar si se dan casos ambiguos.
    - 3.3. Comprobar si aparecen significados no previstos que precisen categorías nuevas.
    - 3.4. Comprobar si el esquema de categorización es válido pero necesita mayor precisión.
    - 3.5. Comprobar si es inadecuado y hay que reformarlo por completo.
4. Revisar el Código y sus reglas de codificación
    - 4.1. Precisión.
    - 4.2. Consistencia.
    - 4.3. Estabilidad.
    - 4.4. Reproducibilidad.
    - 4.5. Validez aparente.
    - 4.6. Validez convergente.
5. Retomar el punto tres
6. Codificar el texto completo
7. Comprobar la Fiabilidad definitiva
    - 7.1. Todo el texto ha sido codificado conforme al mismo criterio (Manual o Mecánico).
    - 7.2. Varios analistas coinciden en la codificación.
    - 7.3. La precisión es aceptable para todo el texto.

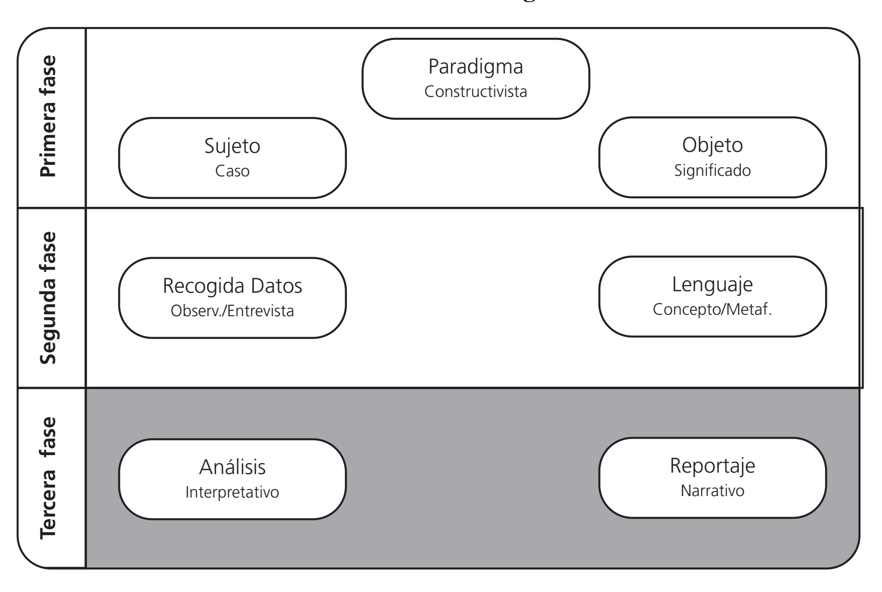
Cada analista puede construir su propio sistema de categorización-codificación y éste es la orientación básica y fundamental a seguir, sobre todo, en el caso de un análisis cualitativo de contenido. No puede olvidarse, sin embargo, que existen Diccionarios generales que mediante ordenador, sirven de sistema de codificación para cualquier texto concreto. Sus ventajas y desventajas han sido discutidas ampliamente y no es menester repetirlas aquí. Su utilidad y validez está suficientemente contrastada para el análisis cuantitativo de contenido, pero, en nuestra opinión, su eficacia es muy deficiente, para su aplicación en el análisis cualitativo, razón por la que no insistiremos en su uso. La codificación por ordenador ofrece la ventaja de su fiabilidad y estabilidad a costa de abandonar la gran riqueza que contiene cualquier texto literario, histórico, biográfico, etc sobre todo la que forma el núcleo del análisis cualitativo.

Nada impide que un texto cualquiera sea sometido a un análisis cuantitativo, previa codificación de ordenador como la de un Diccionario, para ser analizado posteriormente de modo cualitativo. Acabada la tarea de construcción de los datos (identificación, muestreo, categorización - codificación), llega el momento de su análisis. Los datos no hablan por sí mismos, hay que hacerlos hablar, hay que extraer su significado, hay que realizar inferencias del texto a su(s) contexto(s), hay que llegar a la construcción del Texto Provisional y, posteriormente, a la texto Definitivo o Informe.

TERCERA PARTE

Del texto al lector

Modelo constructivista de investigación cualitativa



En la investigación cualitativa no existen dos fases diferenciadas entre sí, la de recogida y la del análisis de la información, como ocurre habitualmente en la investigación cuantitativa, sino que ambas se alternan desde el comienzo hasta el final en un proceso que se va intensificando progresivamente de manera que la tarea de recogida es más intensa al inicio para ceder paulatinamente el puesto al análisis a medida que la inves-

tigación va llegando a su final. Este proceso que, siguiendo a Denzin[1], hemos denominado «del Campo al Texto al Lector», concluye en esta última fase con dos tareas principales, la redacción del Texto Interpretativo Provisional y la del Texto cuasipúblico Final. La primera corresponde al esfuerzo analítico y la segunda, más bien, al esfuerzo narrativo. Conforme a nuestro esquema general, ello queda resumido en la elaboración de los dos textos de culminación de la investigación o el final del proceso «Del Campo al Texto al Lector».

Del Campo al Texto al Lector

Texto Interpretativo Provisional

El investigador recrea su texto de investigación y lo transforma en un documento provisional de trabajo en el que el contenido central lo constituye su interpretación de lo que ha captado y cree haber aprendido de la realidad. Refleja «su experiencia personal de la experiencia social»[2]. Representa su definición de la situación, su interpretación refleja y su versión científica de la realidad social.

Texto Cuasipúblico Final

El Texto Interpretativo provisional es compartido con colegas y negociado con los demás participantes de la investigación. Asimila las críticas e introduce pactos antes de su redacción final. El investigador lo presenta en sociedad como Informe final y, desde este momento, el Texto provisional se convierte en un Texto cuasipúblico, en un Informe científico remitido pública y oficialmente al Lector.

---

[1] Denzin, N.K., «The Art and Politics of Interpretation» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 31, p. 501.

[2] Clandinin, D.J. & Connelly, F.M., «Personal Experience Methods» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 26.

Capítulo 7

De la interpretación al lector

El cometido final de toda investigación cualitativa es la captación del significado que el investigador ha ido buscando a través de todas las fases de su trabajo. El resultado final de todo este trabajo constituye el denominado Informe Final o texto definitivo en el que él acierta a reproducir el significado captado y a comunicarlo a la audiencia respectiva. Una audiencia que puede ser, en unos casos, académica, en el sentido más estricto, y general en otros. Este Texto final, al que calificamos de cuasipúblico, constituye *su verdad* como investigador cualitativo y como tal debe presentarla a sus lectores.

El informe final y cuasipúblico

— Debe constituir la etapa final de un proceso en el que el investigador se mueve desde el Campo, al Texto Final, a través del Texto de Campo, del de Investigación y del Interpretativo,
— Decidiendo qué introducir y qué suprimir, cómo presentarlo y jerarquizarlo, cómo categorizarlo y evaluarlo, cómo estructurarlo y teorizarlo, en una palabara, como «darle sentido» y conferirle significado.
— Debe, igualmente, representar su reflexión en torno a los «Otros y su experiencia», a los «Otros como Audiencia» y «situar su propio Yo frente a los Otros».
— Con frecuencia los investigadores no se sitúan en el relato o no precisan claramente «dónde están ellos», si fuera, dentro o al margen del relato que reproduce la experiencia.
— El Informe debe legitimarse a sí mismo, reclamando su propia autoridad en base a su explicación sobre el modo de recoger, discernir, sistematizar y controlar su propia información.
— Debe construir su verdad a base de un consenso buscado y reclamado de sus colegas y pactado con los Otros protagonistas de la experiencia investigada.

1. **Construcción del Texto Interpretativo Provisional**

Egon Guba e Yvonna Lincoln han resumido recientemente los diferentes paradigmas o marcos epistemológicos que pueden utilizarse (de hecho se han utilizado) en el análisis cualitativo y que, de hecho, han orientado las investigaciones más importantes[1]. Al margen de los métodos concretos utilizados para la recogida y el análisis de los datos, cuatro son los paradigmas que Guba y Lincoln entienden se disputan el marco teórico previo a cualquier intento de análisis cualitativo. Estos son el Positivismo, el Postpositivismo, la Teoría crítica (con sus aledaños de Postestructuralismo y postmodernismo) y el Constructivismo. Estos paradigmas se escinden en dos grandes tendencias que, sin ser exclusivas, resultan orientativas. Los dos primeros, Positivismo y Postpositivismo, comprenden los paradigmas tradicionales de la metodología cuantitativa que, por ello mismo, ha sido identificada con frecuencia como ciencia positivista. Los dos últimos (Teoría crítica y Constructivismo) se identifican habitualmente con la metodología cualitativa que, por ello mismo, ha sido definida como hermenéutica e interpretativa. Respecto a las implicaciones metodológicas que se siguen de la utilización de uno u otro paradigma, estos autores las resumen afirmando que:

—Los *partidarios del paradigma positivista,* como es obvio, sostienen que deben aplicarse los mismos criterios de análisis y de excelencia a la investigación cualitativa que a la cuantitativa: Validez interna y externa, fiabilidad, neutralidad y objetividad. El positivismo reclama una metodología que se centra en la verificación de hipótesis.

—Los p*ostpositivistas,* por su parte, manteniendo su definición realista del mundo, pero advirtiendo la dificultad de su comprensión, reclaman métodos más contrastados, más orientados a planteamientos émicos y, por consiguiente, más cercanos a los métodos cualitativos de la captación subjetiva del significado. El postpositivismo, como modificación del positivismo, insiste en el multiplismo metodológico orientado más a la «falsificación» que a la «verificación» de las hipótesis.

—Los *partidarios de la Teoría crítica*, del postestructuralismo y postmodernismo (en general, los que defienden un realismo analítico), dada su persuasión del condicionamiento intrínseco del conocimiento humano y la dependencia que éste tiene de los valores, de la situación y de la mediación del investigador, se orientan a la reconstrucción de la realidad entendiendo el método como un proceso de

[1] Guba, E.G. & Lincoln, Y.S., «Competing Paradigms in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 6.

liberación, de purificación y de neutralización de los condicionamientos que impiden su captación.

—Los *partidarios del Constructivismo,* de acuerdo a su postulado de que la realidad social es una construcción humana y es cambiante, situada y múltiple como lo es la acción humana, se orientan a la reconstrucción subjetivista de las construcciones previamente construidas, admitiendo la coexistencia de múltiples construcciones no siempre consistentes entre sí y orientando su metodología a la captación de los significados subjetivos, situados y cambiantes[2].

Es importante comprobar que se puede llevar a cabo una observación etnográfica o desarrollar una entrevista en profundidad dentro de los paradigmas positivista y postpositivista. De hecho la etnografía tradicional los ha utilizado profusamente. Del mismo modo, puede efectuarse un experimento o un análisis de contenido cuantitativo recurriendo a un paradigma constructivista. Pero la tendencia a la disparidad entre la metodología cuantitativa y la cualitativa procede del hecho de la preferencia diferencial por uno u otro tipo de paradigma, y el éxito contemporáneo de la metodología cualitativa se debe, en gran parte, al abandono del paradigma positivista identificado con la metodología cuantitativa y la aceptación del paradigma constructivista y su empatía con la metodología cualitativa. Los constructivistas oponen a los criterios de validez, fiabilidad y objetividad, defendidos por positivistas y postpositivistas, los de confiabilidad y autenticidad. Basados, por el contrario, en los postulados del Interaccionismo Simbólico, se centran en la captación de los significados subjetivos, así como en las percepciones, los símbolos, los valores que se crean y recrean en toda interacción social. Conforme al interaccionismo simbólico, en efecto,

—Los seres humanos se comunican entre sí lo que aprenden por medio de símbolos, a los que, por mutuo acuerdo, confieren significado y transcendencia.

—El significado es atribuido por los sujetos a las cosas, los objetos, los sucesos y debe ser captado como algo «aplicado» (agregado) a ellos.

—El significado no brota desde dentro de los objetos sino que es aplicado a ellos como resultado de la interacción social, es decir, del modo como unos sujetos actúan con otros repecto a ellos definiéndolos y calificándolos.

—La Interacción Humana constituye la fuente principal de datos.

---

[2] Fiske, J., «Audiencing: Cultural Practice and Cultural Studies» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 11.

—Las percepciones de los individuos y su capacidad para captar el papel de los otros (empatía) son elemento básicos para comprender el proceso de interacción simbólica.
—La definición de la situación que ellos formulan determina la naturaleza y el significado de sus comportamientos, así como de la situación misma. Aunque los roles sociales, los valores, las estructuras institucionales provean la materia prima con la que los individuos formulan sus definiciones, estos elementos no determinan estas definiciones ni cómo se van a comportar los individuos.
—En esencia, el interaccionismo simbólico en el que se sustenta el Constructivismo destaca la interacción social (la acción con significado simbólico), la negociación de las definiciones y la asunción empática de los roles entre los humanos[3]. De ahí que:

1.º El significado constituya un producto social resultado de la interacción mutua.
2.º La tarea de la investigación se centre en la captación de este proceso de interpretación (aplicación e intercambio) del significado de los símbolos.

La investigación misma se transforma esencialmente en un acto de intepretación[4] que no es otra cosa que dar sentido a lo que se va aprendiendo con y a través de ella. No faltan autores constructivistas que llevan hasta el extremo estos postulados y fundamentan su tarea de interpretación de los datos en unos supuestos radicales, como lo que expone Denzin como base de su propio trabajo:

—Las ciencias sociales enfrentan hoy una crisis de interpretación que rechaza los criterios habituales del positivismo y del postpositivismo. Tanto la escuela crítica (y con ella, el postmodernismo y postestructuralismo) como el constructivismo intentan suplir tales criterios.
—Cada comunidad científica posee sus propios criterios para juzgar la adecuación de cualquier postura interpretativa. Cada comunidad dispone de sus propios cánones de conducta y lo que sirve para una comunidad puede no valer para otra.
—Esta crisis no puede solucionarse sino dentro de cada comunidad científica, sin que los criterios de una sean aceptados automáticamente por otra.

---

3 Turner, V., «Foreword» en Myerhoff, B., *Number Our Days*, Simon and Schuster, New York, 1978; Gecas, V., «Contexts of Socialization» en Rosenberg, M. & Turner, R.H., *Social Psychology: Sociological Perspectives*, Basic Books, New York, 1981.

4 Denzin, N.K., «The Art and Politics of Interpretation» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, p. 500.

—Los criterios de evaluación tienden a ser progresivamente de carácter moral, pragmático, político, estético.
—La edad de una ciencia social supuestamente libre de valores ha muerto.
—Por lo tanto, cualquier discusión sobre el método se transforma en política, personal y experiencial. Los métodos para captar el significado son estrictamente personales[5].

No todos los partidarios de la metodología cualitativa aceptan el constructivismo, ni todos los partidarios de éste último asumen el extremismo de Denzin. Tal como lo han expuesto recientemente Guba y Lincoln[6], el constructivismo como método de investigación cualitativa acepta a) que la verdadera realidad (la que importa, no la única) es una construccción que existe en las mentes de los individuos, b) que existen diferentes construcciones y c) que la cuestión de saber cuál de ellas es la verdadera es algo sociohistóricamente relativo. La verdad reside en aquella construcción que resulte mejor informada, la más sofisticada y sobre la que, en un momento dado, se obtiene un relativo consenso. La verdad de las construcciones se evalúa en función de su adecuación con los datos y la información que éstos contienen. Esta tendencia coincide en general con el enfoque y las consignas que venimos siguiendo en todas estas páginas. Por eso nos parece interesante para el lector, resumir los supuestos que, como consecuencia de sus postulados epistemológicos, mantiene el constructivismo, en la búsqueda del significado[7].

Supuestos del constructivismo

— La «verdad» es una cuestión de consenso entre constructores informados y sofisticados, no de correspondencia con una realidad objetiva.
— Los «hechos» no tienen sentido excepto dentro de algún sistema de valores; y de aquí que no pueda haber una valoración «objetiva» de ninguna proposición.
— Las «causas» y «efectos» no existen salvo por imputación, y, por tanto, la responsabilidad es una cuestión relativa e implica a todas las partes interactuantes por igual.
— El fenómeno puede ser entendido únicamente dentro del contexto en el cual es estudiado, los descubrimientos en un contexto no pueden ser generalizados a otro; tampoco los problemas o sus soluciones pueden ser generalizados de un escenario a otro.

---

5 Denzin, N.K., Ibid.

6 Guba, E,G. & Lincoln, Y.S., «Competing Paradigms in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 6.

7 Sherman, E. & Reid,W., *Qualitative Research in Social Work,* Columbia University Press, New York, 1994, p.317.

— Las intervenciones no son estables; cuando son introducidas en un contexto particular estarán por lo menos tan afectadas (cambiadas) por el contexto como ellas mismas probablemente afectarán al propio contexto.
— El cambio no puede ser fabricado, no es un proceso lineal que envuelva la introducción de nueva información, y creciente sofisticación en su uso, en las construccciones de las personas implicadas.
— La evaluación produce datos en los cuales los hechos y valores están inextricablemente unidos. La estimación es una parte esencial del proceso de evaluación, proporcionando las bases para un significado atribuido.
— La responsabilidad es una característica de un conglomerado de formas mutuas y simultáneas, ninguna de las cuales, ningún subconjunto de las cuales puede ser especialmente distinguido para elogio o culpa.
— Los evaluadores son socios subjetivos con «personas que guardan las apuestas» en la creación literal de los datos.
— Los evaluadores dirigen el proceso de negociación que trata de culminar en consenso sobre las construcciones mejor informadas y más sofisticadas.
— La evaluación de los datos derivada de la investigación constructivista no tiene un estatus o legitimación especial, simplemente representan otra construccción a tener en cuenta en el camino hacia el consenso.

---

2. La Construcción del Texto Final

La última tarea a desarrollar en el proceso «del Campo al Texto al Lector» es el de la redacción del Texto cuasipúblico final que el investigador presenta como un instrumento «Representativo» y «Legítimo». Un texto puede ser tenido como representativo cuando describe al Otro (sujetos, eventos, situaciones) correctamente. La presunción de la investigación cualitativa sobre la cuantitativa reside precisamente en su pretensión de ser capaz de representar más adecuadamente al Otro y sus experiencias. Esta representación adecuada es la que confiere «autoridad» a un texto, es decir, su pretensión de constituir una representación precisa, exacta y completa, fiel a los sujetos y a su contexto. A diferencia de la metodología positivista, que presume de validez interna y externa «objetivas», la cualitativa, que recurre al paradigma constructivista, prefiere hablar de una validez «epistemológica» que acepta un texto como válido si su validez está suficientemente garantizada, porque: el texto está triangulado, basado en indicadores naturales, adecuadamente adaptado a una teoría, es comprehensivo en su enfoque, creíble en sus mecanismos de control utilizados, consistente en términos de su reflexión. Es en este caso cuando el texto puede presumir de consti-

tuir una representación autorizada, es decir, de poseer validez epistemológica.

Esta validez epistemológica se apoya en la que Lather denomina validez «catalítica» y que sostiene que, dado que los valores y la política y no la epistemología objetiva, gobiernan la ciencia, un texto puede presumir de autoridad (Representación autorizada) solamente en la medida en la que sea capaz de mostrar los modos en los que la raza, el género, la clase social, etc. condicionan la investigación. En la redacción del texto final, el investigador debe, más que nunca, ser fiel a su paradigma científico desde el que poder elaborar su texto interpretativo. Aquí con más insistencia, si cabe, que en los momentos anteriores el paradigma desempeña varias funciones que el investigador/redactor debe saber aprovechar:

- —El paradigma es como un máscara que se oculta, se pone o se quita a medida que el autor va elaborando las diferentes versiones de su texto.
- —El paradigma le confiere una identidad pública al escritor.
- —Le guía dentro de las líneas de pensamiento marcadas por su esquema teórico.
- —Le imprime un estilo particular de expresión.
- —Le impone un orden, un esquema básico que le situa en el mundo y dentro del mundo de su propio paradigma[8].

Si el investigador cuantitativo debe dominar la estadística, el cualitativo debe dominar el estilo literario y, si el primero debe pretender la exactitud, la precisión, la consistencia y la corrección en la selección y en la aplicación de sus algoritmos y tests estadísticos, el segundo debe acertar con una descripción espesa que le facilite la exposición del Significado, la representación de la experiencia ajena de los Otros y disponga de autoridad para exponer e imponer «su» verdad. Estas consignas generales sirven lo mismo para los casos en los que la recogida de la información se efectúa a través de una larga observación, como suele acaecer en las investigaciones etnográficas, como en los que se recurre a la entrevista personal en profundidad o se elige un texto escrito previamente para su estudio y análisis. En todos los casos, el paso del Campo al Texto de Campo se resume en un conjunto de notas o Texto escrito que ha sido elaborado antes (análisis de Contenido), entre (Observación) o después (Análisis de Contenido) de la fase de recogida de Información.

---

[8] Denzin, N.K., «The Art and Politics of Interpretation» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, p. 502.

La Observación

El observador es, además de un atento vigía y de un observador que capta cuanto ve e interpreta cuanto capta, un *prolífico escritor* que comienza a escribir desde el primer día y concluye su escritura con la redacción definitiva de su informe. Su informe final no es otra cosa que una reconstrucción sistemática, fiel y válida, del significado social que inicialmente se buscaba conocer e interpretar. El sentido o significado captado por el observador queda plasmado definitivamente en su informe final. Tres tipos de escritos desarrolla el observador a lo largo de su trabajo: las notas de campo, el libro de protocolo y el informe final. Los dos primeros pertenecen a la fase del Texto de Campo y de Investigación, el último pertenece a la fase del Texto Provisional interpretativo y al Texto Final cuasipúblico.

a) *Las notas de campo*

Las notas de campo pueden ser anotaciones manuales del propio observador y pueden incluir registros audiovisuales por medio de grabadores, cine o vídeo. El objetivo de las notas de campo no es otro que la garantía de que no se pierda la información obtenida y de que ésta se encuentre en todo momento accesible a nuevos análisis e interpretaciones. Todos los recursos son válidos con tal de que se sometan a un doble criterio:

—que no interfieran con la acción y los actores sociales, riesgo harto frecuente cuando se utilizan medios audiovisuales;
—que capten el máximo de información y del contexto en el que éste se produce.

Ambos condicionamientos son interpretados por el propio investigador y es él quien debe calibrar si el soporte en el que recoge su información resulta obtrusivo y altera el desarrollo natural de la acción social, y si le permite captar el máximo de contenido de la información. Esto supuesto, se pueden redactar algunos «consejos prácticos»:

—no es necesario empezar a tomar notas desde el primer día;
—toda nota debe ir fechada y titulada;
—toda nota debe ir referida a un escenario concreto;
—las notas deben dejar margen a añadidos, comentarios y apostillas;
—debe distinguirse cuando una cita es literal, fiel, resumida o libre;
—las notas deben mantener un carácter descriptivo, no evaluativo;
—deben ser ricas en detalles accesorios y contextuales;

—debe registrarse lo que «no se comprende»;
—debe registrarse lo que «sorprende».

Las notas de campo son el material de reflexión que el observador estudia en la soledad de su mesa de trabajo o discute con sus colaboradores más íntimos. Poco a poco las notas primitivas se van transformando en:

—descripciones de personas o instituciones claves;
—viñetas narrativas de carácter analítico;
—asertos empíricos de elementos claves;
—minirreportajes sinópticos de historias, escenarios, mapas, diagramas;
—minicomentarios analíticos de interpretación de hechos y comportamientos;
—minimarcos y discusiones teóricas; reflexiones a tumba abierta, elucubraciones, divagaciones, interpretaciones alternativas que se le ocurren al investigador al hilo de su propio trabajo y reflexión.

b) *El Libro de protocolo*

Toda observación necesita ir acompañada de un diario que relate la historia natural del desarrollo de la investigación, anotando experiencias imprevistas, fechas clave, sucesos cruciales, recursos metodológicos utilizados y soluciones adoptadas ante problemas imprevistos. Todo este material forma parte del control de validez al que el observador, después de su trabajo, se somete a sí mismo y a otros colegas.

c) *El informe final*

Es abordado solamente cuando el investigador ha concluido, no sólo su trabajo de campo, sino, sobre todo, su fase de elaboración y reflexión en torno a todos los materiales acumulados y sistematizados en su libro de protocolos. Un buen informe brota casi espontáneamente cuando se han ido redactando concienzuda y periódicamente las debidas notas de campo. El observador se verá abrumado por la cantidad de información almacenada más bien que aislado por la falta de ella. Varios son los elementos que entran a formar parte del Informe. La estructuración adecuada de estos elementos decide si el informe resulta completo, panorámico e inteligible. A su vez los elementos son de diversa naturaleza, tales como:

Elementos del informe

a) Afirmaciones empíricas en las que se introducen datos históricos, contextuales y situacionales.
b) Informes sinópticos de datos en forma de mapas, tablas de frecuencias, esquemas, dibujos, fotografías,....
c) Viñetas narrativas que comprenden desde pequeñas citas (textuales o no), resúmenes de entrevistas, pequeñas historias.
d) Comentarios interpretativos para captar, exponer y encuadrar el significado contenido en las diferentes viñetas e informes.
e) Discusión teórica con la que el sentido captado es «reinterpretado» a la luz de las teorías sociológicas, sicológicas, antropológicas,...
f) Diario de campo en el que se recoge la historia natural de la observación con las dificultades encontradas y las soluciones adoptadas.

La redacción del informe sigue pautas de desarrollo no muy diferentes a las de cualquier otro tipo de investigación, si bien, al ser los objetivos y los materiales un tanto diversos, su estructura final posee características propias. Todo Informe final comienza teniendo en cuenta el cliente-lector del mismo. Este aspecto que, en otros estudios puede parecer secundario, en la observación adquiere un carácter primario.

Cuatro pueden ser los tipos de cliente-lector del Informe de una Observación:

Tipos de cliente-lector del informe de la observación

— La *Autoridad* (agencia, organismo, institución,...) que ha comisionado la investigación. Esta autoridad puede ser una Fundación benéfica, un Organismo Cultural, un Gobiemo local o nacional,...
— La *Comunidad Científica* compuesta por el mundo de los colegas universitarios interesados en los resultados e interpretaciones estrictamente científicas.
— La *Sociedad Culta* compuesta por intelectuales, periodistas, responsables sociales, políticos interesados en sentido amplio, en los resultados de estudios científicos.
— El *Grupo Social Observado* que ha sido objeto de la observación.

Cada uno de estos grupos espera un estilo expositivo propio acomodado a sus propios intereses, así como un planteamiento en la ordenación de la información, y, sobre todo, en el contenido expuesto de la misma. Hay cosas que se pueden incluir en un Informe y deben supri-

mirse en otro. El nivel de sofisticación, así como el vocabulario de unos y otros informes deben acomodarse a su clientela específica. La Estructura general del Informe sigue siempre un esquema más o menos estándar que puede resumirse así:

Esquema de estructura del informe

El Contexto: No se puede captar el sentido de una acción o situación social si no se expone el contexto social en el que ésta sucede y tiene lugar. El contexto comprende antecedentes históricos más o menos remotos, marco geográfico, conjunto demográfico, ambiente social. Es aquí donde se expone el modo de vida que lleva el grupo observado, sea éste una tribu, una aldea, un equipo de deporte, una banda de rufianes, un suburbio elegante,...

Los Ambitos de Interés: Una vez descrito el contexto, el Informe entra en una fase narrativo-descriptiva en la que las afirmaciones empíricas, las viñetas narrativas y los Informes sinópticos, ocupan la mayor parte. En esta fase, el informe destaca en uno o varios capítulos los diferentes Ambitos o Dominios de interés descubiertos a lo largo del trabajo de campo. Abundan aquí las descripciones particulares así como las citas textuales.

Las Viñetas Narrativas: Una vez descritos los ámbitos de interés, éstos son descritos y analizados en detalle mediante Viñetas Narrativas e Informes Sinópticos. Es a través de estas viñetas como las piezas detalladas de la escena general comienzan a adquirir sentido y a transmitirlo, a través del observador-redactor, al Cuerpo del Informe.

La Interpretación: A continuación, la narración va dejando paso a los comentarios interpretativos del observador. Estos comentarios interpretativos son los que describen la situación general y su contexto, y, descritos en detalle los elementos más significativos, dan lugar a una reconstrucción nueva de sentido por parte del observador. En esta parte se da una variación en la densidad y riqueza de contenido respecto a lo anterior, por cuanto los datos descriptivos se han transformado en elementos significativos cuyo conjunto es ahora integrado en un marco teórico explicativo. Este marco teórico no pretende aislar y sistematizar unidades básicas de comportamiento social trasladables y generalizables a la sociedad en general, sino, como observa acertadamente Geertz[9], revelar como los grandes temas de la sociedad son manejados y resueltos específicamente en una escena concreta.

La observación científica comprende, como puede comprobarse, una triple tarea, cada una de ellas con sus propias características, sus propios condicionamientos y su propia estrategia:

[9] Geertz, C., *Ob. cit.*

En primer lugar una tarea de *Interacción Social* por la que el observador entra en contacto con un conjunto de personas humanas: los actores sociales, los informadores, los controladores, los legitimadores.

En segundo lugar una tarea técnica de *Recogida de Información*, por la que el observador combina la estrategia de captación de información con una técnica de observación y de registro de la misma.

En tercer lugar un ejercicio cuasi policíaco de *Control de Calidad*, a través del cual, los datos son sometidos a las exigencias que reclaman las condiciones de fiabilidad y de validez de cualquier dato que pretenda ser captado como científico.

Pero estas tres importantes tareas quedarían incompletas y carentes de toda razón de ser si no concluyesen y contribuyesen, al logro del objetivo primordial de la observación misma, a saber, la *Captación de Significado*. Es esta la tarea verdaderamente científica por la que el observador sistematiza, tipifica, analiza y, finalmente, interpreta elevando a categoría teórica la información almacenada por él a través de su observación.

La Entrevista

Recogida la información pertinente se inicia la fase de su análisis interpretación. Entre ambos momentos la ruptura suele ser más violenta, brusca que en el caso de la observación. Esta habitualmente se prolonga a lo largo de días e incluso meses, lo que permite al investigador ir reflexionando al mismo tiempo que va recogiendo su información y, lo que es más importante, esta reflexión simultánea y constante enriquece los sucesivos momentos de observación con nuevas perspectivas, datos e interpretaciones. En el caso de la entrevista esta situación rara vez se presenta, aún en aquellos casos en los que la entrevista no se limita a un solo encuentro sino que se desenvuelve en una serie de encuentros sucesivos. De ahí que la reflexión que conduce al trabajo de interpretación se ejecute, casi siempre, después de que la fase de sonsacamiento haya quedado concluida. Incluso en aquellos casos en los que es posible una cita ulterior de comprobación y contraste, el grueso de la información ha sido ya recogido y no existe oportunidad de ampliaciones ni reformulaciones sustanciales. Es ésta una circunstancia que realza la trascendencia del escaso tiempo que, en términos relativos, se dedica al sonsacamiento del entrevistado, y que obliga a planificarlo esmeradamente sin que la improvisación sustituya pobremente el cálculo de la estrategia con la que debe ser administrado un tiempo tan denso y tan corto. El

análisis, en definitiva, no podrá nunca ir más allá del horizonte abarcado previamente durante la fase de sonsacamiento de la entrevista. El análisis es una parte integrante de la entrevista y, como tal, no puede zafarse ni actuar ignorando los presupuestos que condicionan y presiden a ésta. Por ésto mismo, el trabajo del análisis:

—Acepta, de entrada, la *imposibilidad de empatizar* completamente con el entrevistado, de revivir personalmente su experiencia.
—Acepta, así mismo, el *carácter vicario* de la entrevista, a través de la cual le es permitido acercarse, de forma mediatizada por el relato del entrevistado, a la auténtica experiencia de éste.

Con estas dos limitaciones básicas, el análisis persigue un fin específico y concreto, la comprensión del mundo tal como el propio entrevistado lo construye. Este objetivo se articula en tres momentos:

—la *estructuración o reconstrucción* del construct personal del propio entrevistado,
—la *captación del significado* que éste construct encierra y, finalmente,
—la *exposición vicaria* que, en forma de relato elaborado por el entrevistador, transmite construct y significado al mundo exterior.

En cierto sentido, el análisis es el reverso de la entrevista y el entrevistador se transforma a sí mismo en entrevistado. Para efectuar apropiadamente este transfert experiencial el entrevistador necesita desempeñar una difícil tarea de *reproducción fiel* del construct personal del entrevistado, difícil por cuanto sólo ha tenido acceso al mismo a través del relato fragmentario de éste. Debe, a continuación, *extraer íntegramente el significado*, la visión del mundo que, a través de este construct, elabora el propio entrevistado. Y, finalmente, intentará *transmitir* ambos (construct y significado) a una audiencia relevante. El primero es un trabajo de sistematización, de reestructuración, de reconstrucción, el segundo es uno de elaboración teórica, de modelización, y el tercero pertenece al mundo de la producción literaria y de la comunicación social.

La preparación del análisis comienza con una lectura (escucha) varias veces repetida, de la entrevista finalizada. Nunca una lectura única es suficiente para captar en todos sus detalles la riqueza de contenido almacenado, ni siquiera para señalar con garantía suficiente cuáles son sus elementos y claves principales. Nunca puede ser sustitutiva de la información obtenida «facie ad faciem» del propio entrevistado. No pueden olvidarse ni pasarse por alto los datos o pequeñas claves no verbales que el entrevistador ha captado y que, tal vez, han

quedado anotadas o registradas. Tras estas escuchas iniciales, el investigador inicia su reconstrucción personal, intentando plasmar sobre el papel la contextualización de los datos recogidos en la entrevista. Con ella se van enumerando las condiciones en las que ésta se llevó a cabo, circunstancias propias de la misma (tiempo, espacio, proceso), observaciones sobre el entrevistado y su comportamiento, tales como su espontaneidad, su actitud recelosa o calculadora, sus puntos de fijación o de huida, sus bloqueos o embarazos, las razones que decidieron la selección del entrevistado y el tema de la entrevista. Uno de los aspectos a destacar en esta contextualización es el relativo a los «hábitos» o «estilo» de informar del entrevistado. Este estilo (socarrón, directo, brusco, circular, misterioso) de contar repercute directamente en el contenido y la forma como se ha transmitido la información.

El relato del entrevistado no es un conjunto simple de respuestas a preguntas del entrevistador, sino que éste se desarrolla en una situación social concreta que le condiciona profundamente. Por eso no tiene sentido empezar a ordenar y analizar el material inmediatamente, sin antes haberlo sometido a escrutinio y haberlo contextualizado debidamente. Es el momento de comprobar si ha habido alguna interacción del entrevitador al entrevistado, o viceversa, que haya podido viciar la riqueza o el sentido de la información. La actitud «reticente», por ejemplo, que obliga al entrevistador a insistir frecuentemente para recabar la información, así como el aspecto exterior de entrevistador o su actitud inquisitorial, pueden cohibir a aquél. Tampoco puede olvidarse una revisión a la forma de las preguntas que, si adolecen de excesivo «dirigismo», pueden cohibir o sesgar las respuestas del entrevistado (preguntas que se relacionan con conductas deseables, nombres de prestigio). Esta contextualización aglomera los muchos detalles que contribuyen a reconstruir el medio ambiente en el que se ha desarrollado la entrevista, y dentro de este contexto, se comienzan a seleccionar, con la compañía de una revisión simultánea, los elementos centrales que sobresalen inicialmente. Si la entrevista ha girado en torno a una experiencia descronologizada, la atención se concentra en los grandes temas o capítulos que más destacan. Si, en cambio, se trata de una entrevista cronologizada, la atención intenta destacar las fases, los momentos o los sucesos críticos que más huella han dejado en la evolución personal.

En el caso de los temas centrales, éstos son examinados en visión panorámica para descubrir la dinámica que los aglutina (o no los aglutina). En el caso de fases o eventos críticos se procura establecer su ritmo evolutivo general. Los conceptos centrales o fases críticas se trans-

forman, de aquí en adelante en núcleos en torno a los cuales se va elaborando la reconstrucción de la entrevista. Como es obvio, esta reconstrucción no es una mera réplica de la misma (para eso ya están las notas o la grabación audio-visual), sino la recreación del construct personal que el entrevistado ha transmitido a lo largo de su conversación. De una u otra forma, todo individuo integra en un todo único, personal e irrepetible, aunque no los asimile, todos los elementos significativos de su experiencia personal. Ellos constituyen «su» mundo, no el mundo. En cierto modo le pertenecen y los controla, si bien simultáneamente le dominan y le sobrecogen. La construcción social de la realidad, como señalan Berger y Luckmann[10], es una construcción siempre original de modelo único. Todos estos elementos, de una u otra forma, son amasados e integrados en un producto, un construct que suplanta, para el individuo, y hace las funciones de, mundo objetivo y real. Es este mundo que el entrevistador ha intentado «extraer» y el entrevistado «transmitir» a lo largo de la entrevista, el que se intenta reproducir y reconstruir fielmente. Para ello, una vez fijados los núcleos centrales (conceptos-eventos) se inicia una segunda revisión, cuyo objetivo es la búsqueda y sistematización de las categorías utilizadas por el entrevistado. El recurso a las categorías permite la tarea de codificar toda la conversación.

El entrevistador decide personalmente, a la vista de su material, si la codificación en categorías deberá llevarse a cabo a base de palabras, frases o párrafos completos. Esta categorización inicial, dentro de cada núcleo de interés, permite captar su frecuencia, en diversidad, su riqueza de contenido, pero, sobre todo, permite efectuar dos tareas más concretas:

—Establecer las relaciones entre las diferentes categorías (equivalencia, contradicción, influjo,...).
—Señalar los conceptos sensibilizadores, que destacan por la importancia que les atribuye el entrevistado.

Este paso de la *categorización*, y consiguiente *codificación* del relato, impone una estructura externa a la misma con influencia directa para su interpretación posterior. Por este motivo, el analista debe ser consciente de que la categorización no reside en los datos mismos, sino que constituye una estructuración impuesta desde fuera por él mismo. Su validez estriba en que coincide con la categorización que, una vez contrastada, aceptaría como propia el entrevistado mismo. A estas alturas es posible ya ir elaborando un diseño tentativo del construct personal del

---

[10] Berger, P. & Luckmann, T., *Ob. cit.*

entrevistado, en el cual quedan señalados los núcleos de interés central (conceptos, eventos, momentos críticos), cada uno de ellos enriquecido con una serie de categorías, dentro de las cuales, se han ido codificando las frases o párrafos del relato que, a su vez, comienzan a entrelazarse en su influjo, sucesión, equivalencia, oposición, parentesco, jerarquía de importancia, centralidad,... Utilizando el símil de los mapas cartográficos, el investigador puede diseñar un mapa cognitivo en función del relato. Para este mapa cognitivo dispone ya de a) lugares capitales de provincia, b) lugares secundarios y sus distancias y proximidades respectivas, c) redes de autopistas, carreteras, caminos y trochas que interrelacionan unos con otros.

Como todo artefacto, es aproximativo y artificial. Su virtualidad principal consiste en que, lejos de distanciar al investigador de sus datos, le provoca una inmersión total en ellos a través de la cual puede sucesivamente desagregar minuciosamente cada una de las piezas y agregarlas de nuevo en un todo estructurado y jerarquizado. La propia elaboración de este construct permite al investigador descubrir, por un lado, el efecto de la totalidad de este gestalt personal, y, por otro, comprobar el alcance e importancia de cada uno de sus elementos, por separado. La totalidad del individuo entrevistado (con su unicidad y su exclusiva visión del mundo) es respetada y reflejada en la totalidad de su construct. La reconstrucción del relato en forma de construct equivale a una modelización del mismo y con ello, de las creencias y valores del propio entrevistado.

Se convierte así en un método de modelizar las creencias de las personas de forma diagramada. Una vez elaborado el modelo, él mismo se transforma en instrumento de búsqueda y de clave interpretativa de todos aquellos elementos que, a primera vista, quedan dispersos y continúan sin base de interpretación. Con él se puede explicitar, explorar y proyectar un esquema hipotéticamente explicativo de la visión del mundo del entrevistado. Es decir, con el mapa cognitivo se pueden formular preguntas y obtener respuestas que, en realidad, equivalen a teorizaciones explanatorias del universal concreto comprendido en cada construct individual. En realidad ello equivaldría a aplicar el paradigma de los «homúnculos» o tipos sociales elaborado por Schutz[11]. El mapa, en definitiva, contiene los núcleos centrales y su jerarquía, las relaciones entre ellos, y la dirección de estas mismas relaciones. Su redacción final equivale a un diagrama modelo. En la elaboración de este mapa se procede por pasos que, en realidad, equivalen a otras tantas lecturas (escuchas) de la entrevista.

---

11 Schutz, A., *Ob. cit.*

Pasos en la elaboración del mapa cognitivo

1. Se señalan los conceptos-eventos nucleares-críticos de todo el relato.
2. Se elaboran las categorías pertenecientes a, y comprensivas de, estos núcleos, con lo que se procede a codificar todo el relato en base a estas mismas categorías.
3. Se inspecciona de nuevo el relato para detectar los clusters de conceptos (eventos) que pasan a constituir categorías sustantivas o variables densas, obtenidas a partir de los conceptos concretos del individuo.
4. Se establecen las relaciones (conexión-oposición y jerarquización) existentes entre estas categorías, con lo que se puede diseñar un diagrama conceptual del relato.
5. El diagrama (relaciones, jerarquía, dirección) permite alcanzar una visión globalizadora a modo de Gestalt, que ofrece tentativamente el construct individual.
6. Este construct global se adopta como modelo interpretativo para entender, explicar e integrar en él el resto de elementos del relato que quedaban aún inconexos, sin sentido, discrepantes.
7. Esto posibilita descubrir posibles adherencias ajenas a la naturaleza del propio modelo, tales como «autojustificaciones», «idealizaciones», «pantallas distractoras», «contradicciones inherentes».
8. Se posibilita, igualmente, el detectar deformaciones y sesgos introducidos, bien por influjo del propio entrevistador durante la entrevista, bien por aplicación indebida del esquema de valores del mismo al mundo de valores del entrevistado.
9. Es el momento de detectar posibles deformaciones causadas por el entrevistador, corregir juicios y conclusiones prematuros, extraídos antes de haber elaborado el mapa cognitivo.
10. Se llega a un construct-modelo final, que puede ser sometido a control a colegas, testigos y al propio entrevistado para su confirmación.
11. Se enriquece el mapa con colores, flechas, densidades, relieves,... que enriquecen su contenido informativo.
12. Se teoriza sobre este universal concreto y se elabora la definición de la situación y la visión particular del mundo que contiene.

Al señalar los tipos de entrevistas en profundidad posibles, distinguíamos los que se caracterizaban por ser

—dirigidas a un individuo,
—de carácter holístico, no monotemáticas,
—no dirigidas, es decir, de cuestionario flexible.

Junto a este tipo merece la pena reseñar otros tipos principales de posibles entrevistas en profundidad. A saber,

—Entrevistas efectuadas, no sólo a un individuo, sino simultáneamente a un grupo de personas. Son las *Entrevistas de Grupo*.
—Entrevistas orientadas al esclarecimiento y comprensión de un solo tema (experiencia, situación,...) que se convierte en el foco de la conversación. Son las *Entrevistas Enfocadas*.
—Entrevistas que son efectuadas a varias personas por separado, sobre un mismo tema, en los que la objetividad de un hecho no observable directamente por el observador es estudiado vicariamente con la ayuda de testigos privilegiados. Son las *Entrevistas de Encuesta.*
—Entrevistas en las que el objeto de estudio es el desarrollo y evolución de toda la vida de una persona. Son las *Entrevistas de Historias de Vida o de Biografía Asistida*.

Cada uno de estos tipos añade una peculiaridad propia a la estrategia general descrita de las entrevistas en profundidad.

El Análisis de Contenido

Acabada la tarea de construcción de los datos (identificación, muestreo, categorización/codificación), llega el momento de su análisis. Los datos no hablan por sí mismos, hay que hacerlos hablar, hay que extraer su significado, hay que realizar inferencias del texto a su(s) contexto(s). Como es obvio, no existe un modelo único de llevar a cabo el Análisis de Contenido, sino que éste puede ser efectuado de múltiples formas según sean los intereses y objetivos, las condiciones y los textos con los que el analista afronta su trabajo. Repasemos siquiera brevemente, las seis modalidades principales:

Modalidades de análisis de contenido

— *Cuantitativo vs. Cualitativo,* diferencia presente en el análisis de contenido semejante a la que se da en cualquier otra técnica.
— *Exploratorio vs. Confirmatorio,* diferencia asimismo equivalente a la que se da utilizando cualquier otra técnica, según que el investigador pretenda explorar unos datos o, más bien, intente verificar una hipótesis concreta sobre datos conocidos y operacionalizados adecuadamente.
— *Directo vs. Indirecto,* en función de que el investigador limite su análisis al contenido representativo, ésto es, el que aparece manifiesto en el texto, o busque captar el contenido instrumental, ésto es, el mensaje que el autor quiere transmitir, mensaje que literalmente no se deduce del texto, por ejemplo, en el caso de una alusión irónica, de palabras de doble sentido, de propaganda distractiva, de lenguajes para disimular lo que se quiere ocultar, el contenido del silencio, etc.

La tradición del Análisis de Contenido ha seguido principalmente la línea cuantitativa de someter los datos codificados de un texto a un cálculo numérico a través del cual, era posible confirmar hipótesis o teorías sobre el contenido de un texto o de su contexto respectivo. Es así como la cuenta y recuento de palabras, las asociaciones, las concomitancias, los sinónimos de éstas eran analizados con procedimientos de cálculo que iban desde las sencillas aglomeraciones o suma hasta los modelos sofisticados del path-analysis, de análisis de varianza o de análisis factorial. Con el acceso de los ordenadores y su facilidad tanto para la codificación como para el cálculo numérico, el peligro de reducir el análisis de contenido a un recuento sin sentido de palabras o párrafos no ha hecho sino aumentar. Como advierte acertadamente R. Weber: «Los ordenadores eliminan parte del engorro mecánico, pero son necesarios tiempo, esfuerzo, talento y arte para producir resultados, interpretaciones y explicaciones que sean válidos e interesantes teóricamente»[12].

No tratamos de minusvalorar el potencial analítico que ofrecen los Diccionarios, los paquetes estadísticos actualmente existentes y, sobre todo, los esfuerzos que se están realizando en el campo de la inteligencia artificial aplicada al análisis de contenido. Solamente queremos insistir, una vez más, en que la ambigüedad, el doble sentido, la polisemia de cualquier texto contiene tal riqueza de significado que el reducir su análisis al cálculo numérico estricto, en el presente y en el futuro próximo, es empobrecer la investigación del contenido encerrado en cualquier texto. La flexibilidad, la adaptabilidad, la singularidad concreta, la proximidad, el pluriplanteamiento de los que hacen gala los métodos cualitativos son, todavía, más adecuados para el análisis de contenido.

Construcción del Texto Provisional

En cierto sentido el Análisis de Contenido cambia el proceso que los investigadores, con no poca frecuencia, suelen seguir en su trabajo. Estos comienzan, a veces, con métodos cualitativos que les aproximan a la problemática que desean conocer y, a continuación, formulan hipótesis concretas que las técnicas cuantitativas intentan corroborar o desechar. Este procedimiento ha llevado a no pocos autores a identificar los métodos cualitativos con el análisis exploratorio y los cuantitativos con el confirmatorio. El Análisis de Contenido obliga casi necesariamente, a

[12] Weber, R., 1985, *Ob. cit.*, p. 69.

invertir este proceso, sometiendo los datos del texto a una primera revisión cuantitativa para profundizar en un segundo momento, con técnicas cualitativas. Los primeros pasos recurren a diferentes estrategias de carácter numérico como serían:

a) *El recuento o listas de las palabras más usadas* en un texto cualquiera. De este modo es posible comprobar si un autor usa las mismas palabras en dos textos diferentes, si un autor utiliza las mismas palabras en dos momentos o partes del texto, o si varios autores utilizan los mismos términos. Piénsese, por ejemplo, en los discursos de un político en sucesivas campañas electorales, o en varios líderes durante una misma campaña electoral. A través de la frecuencia con la que un autor utiliza un término puede decidirse el tema o temas en los que está interesado. Problema éste de sumo interés para conocer la orientación de un periódico o un líder político, por ejemplo. Esta técnica supone, no siempre con acierto, que los temas más importantes son los más citados en un texto. A veces la frecuencia no coincide con la importancia o el interés. Por contra se puede llegar a demostrar que el discurso de un líder político ha sido redactado por dos personas, una de las cuales recurre a unas palabras para describir un tema y la otra prefiere recurrir a un término distinto. Así, por ejemplo, un líder del País Vasco pronunció un importante discurso sobre la violencia, utilizando, en toda la primera parte de su intervención, el término «terrorismo», suprimiéndolo y sustituyéndolo por el de «lucha violenta» en la segunda. El líder en cuestión había encargado a dos de sus asesores la redacción parcial de su discurso, ensamblándolos él sin caer en la cuenta del cambio de términos.

b) *Las concordancias de las palabras* que permiten conocer en qué contexto se usa una palabra o cuándo se usa fuera de él. A través de un ordenador, es fácil utilizar el programa denominado «Key Words in Context» para extraer todas las veces que un término elegido aparece en el texto, acompañándolo de aquellas (dos, tres o más) palabras que lo preceden o siguen inmediatamente. Es posible igualmente ver en qué párrafos, junto a qué temas, aparece el término seleccionado, seguir su evolución al compás del número de veces que aparece o desaparece, los términos con los que se asocia o disocia, etc. Se puede descubrir en qué contexto se usa una palabra y en qué contexto no se usa, cuándo un término se usa en su contexto habitual y cuándo se utiliza fuera de él. Las concordancias de un término pueden analizarse examinando a) los términos con los que aparece asociado, b) los autores que lo utilizan, c) los momentos en los que se utiliza, d) los temas en cuyo contexto recurren o desaparecen. Las concordancias de varios términos pueden descubrirse, bien con simples comparaciones del por-

centaje de ocasiones en las que aparecen juntos, bien por medio de tests de correlación, bien recurriendo a los análisis factoriales comunes o de correspondencias múltiples. Los programas informáticos para el análisis de las concordancias suelen incluir los siguientes resultados:

- —Palabra Clave: seleccionada en el centro, derecha o izquierda, como se prefiera.
- —Contexto: Frase, línea, unidad sintáctica... en la que aparece la palabra clave.
- —Identificación del texto: Clave que identifica el texto, línea o frase en la que aparece la palabra clave.
- —Lista de exclusiones: Palabras que quedan excluidas del texto (p.ej. artículos,...).
- —Lista de Inclusiones: Lista de palabras a incluir como palabras clave.
- —Pre-Codificación: Normas para la precodificación que distinga mayúsculas, cita literal,...[13]

c) *Los elementos formales.* Si bien no siempre se puede recurrir a este método, en otros casos, como en los periódicos, la televisión,... puede inferirse cuantitativamente, la importancia dada a una noticia, midiendo el sitio, el tamaño tipográfico, el color, el acompañamiento gráfico,... que recibe en un periódico, o el momento, la entonación, el enmarcamiento gráfico,... que se le atribuye en la televisión. Estas técnicas no pueden utilizarse en un libro, pero sí pueden efectuarse en el estudio de un periódico, un póster, un programa de radio, de televisión,... lo que pone de manifiesto que el soporte o contexto en el que se transmite un texto determina qué técnicas pueden o no utilizarse. Dado que cada texto se presta a una categorización formal específica, es imposible detallar cuáles son estos aspectos formales a estudiar. En un diario, por ejemplo, pueden analizarse los datos que J. Sánchez Carrión denomina «de identificación»[14].

- —La fecha (día, mes, año).
- —La sección (editorial, sucesos, internacional,...).
- —El género (crónica, artículo, entrevista,...).
- —La fuente (firma, anónimo, agencia, editorial,...).
- —La base (hechos, opiniones, actitudes,...).
- —El ámbito de difusión (local, nacional, internacional,...).

---

[13] Wood, M., «Using Key-Word-In-Context Concordance Programs for Qualitative Social Research» en *The Journal of Applied Behavioral Sciences*, 2, 1974, pp. 291-292.

[14] Sánchez Carrión, J., «Técnicas de Análisis de los Textos Mediante Codificación Manual» en *Revista Internacional de Sociología*, 43, 1985, pp. 103-104.

—El emplazamiento (página, lugar de la página,...)
—Los titulares (columnaje, altura, superficie, tipos,...).
—La presentación (ilustración, color, fotografía,...).

Tanto si se quiere leer el contenido manifiesto como inferir contenidos latentes y contextos, conviene diseñar marcos de referencia o constructos dentro de los cuales el texto cobre sentido. Estos constructos pueden ser de muchas clases, tales como:

—Frecuencias, secuencias, tendencias.
—Patrones, diferencias.
—Proximidades ecológicas, Asociaciones/Relaciones.
—Perfiles, tipologías, factores.

Análisis en Profundidad

Poco conseguiría un Análisis de Contenido que se detuviera en este nivel de búsqueda por muchos e interesantes que pudieran ser sus hallazgos. Los textos contienen muchos más significados porque, en expresión de J. Ibáñez, las «competencias» son más extensas e intensas que las «perfommances»[15]. Ahora bien no existen algoritmos para analizar los textos y, con frecuencia, además captamos sólo su estructura mientras «censuramos» su proceso de producción y el «contexto» en el que se producen. El Análisis de Contenido, además de considerar la «estructura» del texto y el significado «estandarizado» (normalizado de palabras, enunciados o textos, pretende captar el «proceso de producción» del mismo y los significados peculiares (íntimos, únicos, no normalizados, ilegales) que un autor «confiere» a su texto. Al analizar el proceso de producción, el análisis cualitativo, insiste en el conocimiento de las condiciones (individuales y sociales) que influyen en su producción.

Como ejemplos de este tipo de análisis, J. Ibáñez[16] sugiere un desarrollo sistemático del estudio de las «capacidades» del lenguaje que nos lleva del plano del significado manifiesto al significante intencional. Un desarrollo que, según el mismo Ibáñez, puede efectuarse a tres niveles: el *nuclear* o mínimo (detectando las unidades mínimas del lenguaje), el *autónomo* o medio (detectando la selección y la combinación de estas unidades) y el *Synnomo* o máximo (contextualizando estos discursos en la micro y en la macrosituación).

15 Ibáñez, J., *Ob. cit.*, p. 128.
16 Ibáñez, J., *Ob. cit.*

Niveles de desarrollo del estudio de las capacidades del lenguaje

— *A nivel nuclear* se analiza el intercambio de la verdad por la verosimilitud, en el cual pueden considerarse cuatro tipos de verosimilitud:

- La referencial, que pone de manifiesto el uso metafórico-semántico (clasificando y ordenando las personas y cosas del mundo). P. ej. «V. Shaks, el Napoleón negro», «más bueno que el pan», «es un pobre hombre», «la derecha civilizada»[17].
- La poética que se desvía del código de significado mediante metábolas, bien con metaplasmas (nivel fónico o gráfico, por ejemplo, «Cial-democracia», «burrocracia», «los partos de la Moncloa», «una Azka-rosidad») bien con metataxias (nivel sintáctico o funcional, p. ej., «por ver el dormir que tienes»), bien con metasenemas (sinécdoques como «nosotros, los mortales»), bien con metáforas («los pétalos de tu cara»).
- La lógica que utiliza el encadenamiento sintáctico de sentidos mediante hipérboles, suspenses, amalgamas («Franco sí, Comunismo tampoco»), tautologías.
- La tópica que utiliza la identificación con el orden establecido, recurriendo para ello a los «argumentos de autoridad» («Amigo de Platón, pero más amigo de la verdad»), los «argumentos ad hominem», las razones de ejemplaridad («haz lo que digo, no lo que hago»).

— *A nivel autónomo* que analiza la pluralidad de discursos o lenguas de forma que en un mismo (o diferente) texto pueda hablarse de lenguaje científico, autobiográfico, histórico, sicoanalítico, social, universitario, vulgar, obrero, burgués, clasista,...

— *A nivel synnomo* que totaliza el texto insertándolo en función de la relación existente entre el autor y la estructura social, el autor y su cultura. Un modelo interesante de análisis textual-contextual puede desarrollarse siguiendo la directrices de M. Bougon[18] para la confección de los «Mapas Cognitivos».

---

[17] La riqueza de expresión que un escritor logra con el uso de figuras retóricas da pie a un análisis no menos rico por parte del investigador cualitativo. La proliferación de esas formas la recoge M. Clemente y Z. Santalla (*El Documento Persuasivo*, Ediciones Deusto, Bilbao, 1991) en la siguiente Tabla de Figuras Retóricas:

1) Enfasis: Acentuación, Hipérbole, Macrotipografía, Reticencia.
2) Sustitución: Alusión, Metáfora, Metáfora Homofónica, Metonimia.
3) Diferentes elementos: Acumulación, Climax, Vinculación/Oposición, Paradoja, Comparación, Oposición, Oximorón verbal.
4) Significado: Amfibiología, Antanaclase, Antimetabole.
5) Cambio de Personalidad: Onomatopeya, Prosopopeya, Etopeya.
6) Desviación de la Realidad: Antipofora, Preterización, Antonomasia.
7) Otras: Sinécdoque, Repetición, Uso de otro idioma.

[18] Bougon, M., «Uncovering Cognitive Maps» en Morgan, G., *Beyond Methods*, Sage, London, 1983, pp. 173-189.

La relación que establece Bougon entre palabra-concepto-esquema por un lado, y entre estructura de conceptos y esquemas de estructuras conceptuales, por otro, puede aplicarse a un texto cualquiera y tanto más cuanto más rico y denso sea ese texto. Dado que el sentido de un concepto reside en el patrón establecido y en su esquema correspondiente, al magnificar este esquema es posible magnificar el territorio de sus significados. De este modo, al descubrir y dibujar el mapa cognitivo de un texto, revelamos el sentido del territorio social de su autor de acuerdo a la importancia que el contexto guarda con todo el texto. La confección del mapa cognitivo del autor de un texto puede ser muy variado dado que puede concretarse en establecer sus relaciones de «causalidad», de «contigüidad», de «simpatía», de «semejanza», etc. Para la confección del mapa es necesario recorrer las cuatro fases del diseño de Bougon aplicándolas a un texto escrito al modo como él lo hace con los miembros de una organización a través de entrevistas no directivas.

Fases del diseño de Bougon para la confección de mapas cognitivos

— En *primer lugar,* deben identificarse los conceptos en su totalidad.
— En *segundo lugar,* debe establecerse su «jerarquía» de importancia y el nivel de «intervención» del sujeto.
— En *tercer lugar* debe establecerse la «red de relaciones», es decir, la estructura conceptual o base de un modelo «no recursivo».
— En *cuarto lugar*, deben relacionarse los esquemas conceptuales entre sí para establecer el esquema de esquemas.

Este modelo guarda una verosimilitud muy estrecha con el descrito por Sue Jones para el análisis de entrevista en profundidad transcritas literalmente para su estudio[19].

Las Tácticas

La afirmación de J. Ibáñez[20] de que no existen algoritmos para efectuar el análisis de contenido de un texto no es del todo correcta. Se puede recurrir a la utilización de algoritmos para leer directa o inferir indirectamente el contenido de un texto. Es más exacto reconocer que el carácter polisémico del lenguaje, la versatilidad de recursos de la comunicación y la pluralidad

19 Jones, S., Eden, C. & Sims, D., *Messing About in Problems: An Informal Structured Approach to their Identification and Management*, Pergamon, Oxford, 1983.
20 Ibáñez, J., *Ob. cit.*

de significados que, con un mismo diccionario, puede construir un autor, dan como resultado la dificultad —hoy todavía imposibilidad— de reducir a algoritmos el contenido de un texto cualquiera. La lectura de la Dama de Elche, la de las Glosas Emilianenses en Euskera, la carta de despedida de un suicida, de las Memorias de De Gaulle, de un cuento infantil, de un parte de guerra, de una sentencia de muerte, de un himno nacional, del mensaje de un espía,... no hacen sino confirmar la necesidad de recurrir a análisis cualitativos para captar contenidos tan dispares. Es imposible establecer de antemano un código de normas metodológicas con las que desempeñar este cometido, más allá del simple enunciado de los Pasos o Fases fundamentales del trabajo. Aún así, se pueden establecer Pistas y Orientaciones de procedimiento que pueden ser, metodológicamente hablando, altamente eficaces. Comencemos estableciendo los pasos más importantes una vez que el Texto (Campo) ha sido transformado en Texto de Campo y Texto de Investigación.

—*Revisión de Hipótesis*: Es hora de revisar el modelo teórico que, más o menos estrechamente, ha ido guiando los procesos de categorización y de primera interpretación. Si la primera lectura se inició con algún patrón, esquema, hipótesis o teoría provisionales, ahora es el momento de su contrastación y confirmación, o modificación o rechazo.

—*Revisión del Texto de Campo*: que permite nuevas categorías de analisis en función de los nuevos esquemas o hipótesis que vayan surgiendo. Las categorías iniciales pueden resultar escasas, poco refinadas e imprecisas o simplemente inadecuadas.

—*Revisión del Texto de Investigación*: Eliminando, purificando, todos aquellos datos que, tras una primera o segunda revisión, aparezcan claramente como irrelevantes, superfluos, ambiguos, desorientadores o engañosos. En el análisis cualitativo esta limpieza-abandono, nunca es definitiva. El autor debe poder siempre volver a efectuar una tercera o cuarta lectura. El abandono es un simple «aparcamiento provisional».

—*Revisión del Texto Provisional*: Es el momento crucial y decisivo, en el que se capta el significado manifiesto y latente, se efectúan las inferencias del texto a su(s) contextos(s) y se aplican medidas o criterios para establecer la precisión, la consistencia, la fiabilidad y la validez del proceso de investigación llevado a cabo.

Los criterios

Son los elementos de orientación que guían al investigador en su trabajo de captación de contenido. Veámos algunos de ellos.

—*La Frecuencia*: En no pocas ocasiones interesa conocer la frecuencia con la que aparecen las palabras (expresiones, frases, temas) en un texto dado ya que así puede establecerse:

- *Palabras más frecuentes*, es decir, temas de mayor importancia.
- *Comparación de uso de palabras* más frecuentes, es decir, se puede comparar el texto de dos autores diferentes.
- *Evolución en el uso de las palabras*, es decir, evolución de un autor a lo largo del tiempo, o en diferentes contextos.

—*La Compañía*: Más que la frecuencia interesa conocer aquí la proximidad o compañías de otras palabras (concordancia) u otros temas, para lo cual, se seleccionan aquella o aquellas palabras que se tienen por claves y se examina su contexto lingüístico. Para ello, elegida la palabra (o conjunto de palabras) clave se registran:

- Su *Frecuencia Absoluta* (o relativa a otras palabras).
- Las *Palabras que la Acompañan inmediatamente* antes o después (concordancias).
- Las *Frases o Expresiones* de que va acompañada (contexto).
- Las *Formas en las que aparece* (verbo, adjetivo, sustantivo,...) la misma palabra (Estado español, el estado, estado del mar).

—*Estructuras temáticas*: Tanto la frecuencia como la compañía identifican frecuencia con importancia y olvidan el lenguaje analógico de las metáforas, y los sinónimos, de ahí su eficacia limitada. Si las palabras son agregadas por categorías y se dispone de suficientes unidades de análisis (textos, párrafos,...) es posible recurrir a procesos del tipo del análisis factorial para descubrir factores (conjuntos temáticos, estructuras y esquemas conceptuales), dentro del texto.

Siguiendo estos tres criterios básicos (frecuencia, compañía, estructura) pueden estudiarse:

—Las frecuencias de aparición (e inversamente los silencios, las censuras).
—Las secuencias (espontáneas o manipuladas, las evaluaciones, las revoluciones, las tergiversaciones).
—Los patrones o modelos de funcionamiento.
—Las diferencias (lo mismo que las semejanzas) en los patrones de conducta-pensamiento-lenguaje.
—Las relaciones y asociaciones así como las discrepancias, heterodoxias, e incompatibilidades.
—Los perfiles, las tipologías, los segmentos, los estratos, las clases.

Las Estrategias

Comprenden las tácticas de acercamiento, del investigador al autor del texto. Señalábamos anteriormente hasta ocho posibles estrategias de acercamiento, equivalentes a otros tantos planteamientos o atalayas de observación desde las que escudriñar el contenido de un texto. Las seis principales serían:

—*Audiencia*: El analista adopta las tácticas del lector de un texto y de su contenido manifiesto.
—*Exploración*: El analista adopta las tácticas del analista quien, mediante artificios estadísticos o conceptuales, descubre cosas manifiestas de cuyo contenido el autor mismo no es consciente, por ejemplo, varios autores que escriben en un mismo periódico inciden en el mismo tema, planteamiento, ideología,... Esta coincidencia es manifiesta pero el autor no es consciente.
—*Interpretación*: El analista adopta la táctica del intérprete buscando el contenido profundo y no manifiesto de lo que el autor quiere decir y deduciéndolo del contenido manifiesto del texto.
—*Descubrimiento*: El analista adopta la táctica del descubridor encontrando cosas ocultas, que no están en el texto, pero que se infieren de él, aunque el mismo autor no sea consciente.
—*Espionaje*: El analista adopta las tácticas del espía intentando descubrir lo que el autor intencionalmente quiere ocultar, omitir, tergiversar,...
—*Contraespionaje*: El analista adopta las tácticas del contraespía porque busca hallar cosas que el mismo espía revela en su intento de ocultar, sin ser consciente de lo que revela.

Las Inferencias

De todos estos usos (Presentación, Cotejo, Categorización, Identificación, Reflejo, Discernimiento, Captación) el analista de contenido busca deducir algunas conclusiones o extraer inferencias «contenidas» explícita o implícitamente, en el propio texto. Ejemplos de estas inferencias son la «empatía» que Max Weber descubrió en discursos y sermones, entre la ética protestante y el espíritu capitalista[21], el «proceso de socialización» de los inmigrantes polacos en la sociedad americana que Thomas y

[21] Weber, M., *La Etica Protestante y el Espíritu del Capitalismo*, Península, Barcelona, 1979.

Znaniecki descubrieron a través de cartas, diarios,...[22] Las inferencias extraíbles o deducibles de un texto son particularmente innumerables. Krippendorff las ha resumido en estos tipos principales[23]:

—*Sistemas*: Puede inferirse un sistema de parentesco, un sistema social (estructura de clases), un sistema político, un periódico,... extrayendo conocimientos sobre sus componentes, sus relaciones internas, sus transformaciones. Analizando un periódico, por ejemplo, pueden inferirse ciertas tendencias (cambios ideológicos) a lo largo de un período de tiempo, sus patrones de funcionamiento (importancia dada a unos temas sobre otros, estructuración y orden de las páginas,...), la interacción entre tendencias y patrones con las diferencias a las que dan lugar (diferencias entre varios periodistas, entre varias fechas de un mismo periódico, entre varios temas del mismo, entre diversas ediciones, etc).

—*Estándares*: Puede inferirse la calidad/defecto, proximidad/lejanía de un autor o un soporte (escritor, libro, periódico,...) respecto a un criterio determinado, llevando a cabo una evaluación (calidad, nivel, neutralidad, objetividad) de un texto, y una identificación del mismo (si pertenece o no, si alcanza o no, criterios utilizados,...).

—*Indices*: La fijación de estándares puede ir acompañada de la búsqueda de indicadores y síntomas para medir realidades tales como la satisfacción/ insatisfacción de los lectores de un periódico, la anglización de una lengua, la postura a favor o en contra de una solución política,... Se recurre, para ello, a índices de frecuencia, intensidad, tendencia. A través de ciertos síntomas es posible inferir el autor o el destinatario de un texto, el mapa cognitivo del autor, las expectativas de los lectores, la importancia que un periódico da a un tema (violencia, ecología,...) y con qué temas, personas o grupos lo relaciona, etc.

—*Comunicaciones*: Redes o intercambios de opinión y de información a los que no se tiene acceso directo, pero que se pueden inferir a través de citas, alusiones, supuestos, actitudes, que aparecen en el texto analizado. El analista infiere este contexto como el marco dentro del cual y en función del cual adquieren sentido determinadas afirmaciones, juicios, actitudes manifiestas en el texto.

—*Procesos Institucionales*: Los procesos o procedimientos utilizados en cualquier tipo de institución social aparecen a través de los

---

22 Thomas, W. & Znaniecki, T., *The Polish Peasant in Europe and in America*, Dover, New York, 1918-1920.

23 Krippendorff, K., *Content Analysis*, Sage, Beverly Hills, 1980.

estilos encontrados en el texto (estilo parlamentario, estilo autobiográfico, editorial de periódico, crónica de sucesos, cartas al director, anónimos, panfletos, boletines oficiales, comunicados de empresa,...).

Las inferencias que potencialmente pueden extraerse del análisis de contenido de un texto son tantas y tan amplias casi como las que se pueden extraer con cualquier otro tipo de técnica de análisis, sea ésta un experimento, un sondeo, un test proyectivo, una observación o una entrevista en profundidad. En lo que los hombres dicen o escriben se expresan sus intenciones, sus actitudes, su interpretación de la situación, sus conocimientos y sus supuestos tácitos sobre el entorno. Por esta razón, el análisis de los materiales lingüísticos, permite hacer inferencias de fenómenos no lingüísticos, tanto individuales como sociales. Con esto ya se han caracterizado, en líneas generales, la posición de partida y las tareas del análisis de contenido.

Los Estilos

Es de sobra conocido el debate científico que la hermenéutica bíblica desarrolló en torno al tema de los estilos literarios y los errores de interpretación cometidos hasta que se efectuó un conocimiento concreto de la existencia de tales estilos en la interpretación y captación del contenido de los textos bíblicos. Basta con cotejar los relatos históricos de Ramsés II en Abu Simbel, de Jenofonte en la Anábasis, de Herodoto, de Tucídides o de Julio César en sus correspondientes historias para descubrir las diferencias de estilo —es decir, de contenido— aún dentro del género literario denominado histórico. Del mismo modo, puede apreciarse la diferencia tan sorprendente que existe dentro de un tipo de texto, al parecer tan homogéneo, como el de la «carta» cuando se comparan las cartas «ceremoniales» (con motivo de bodas, bautizos, funerales, Navidad,...), las «informativas» (en las que se narra a un miembro ausente las visicitudes cotidianas de la vida familiar), las «sentimentales» (de expresión de cariño en la imposibilidad de comunicación directa), las «literarias» (cuya función es meramente estética), las de «negocios» (estableciendo tratos comerciales), las de «mensaje social» (de protesta a un periódico), las «políticas» (del tipo «manifiestos»), etc.[24].

Finalmente, dentro de un mismo periódico, un evento ocurrido el día anterior puede ser relatado en forma de editorial (con respaldo oficial del

---

[24] Plummer, K., *Ob. cit.*, p. 21.

diario y sin firma), de comentario de prestigio (con firma invitada de prestigio y cuasi respaldo formal del diario), de agencia (sin firma y sin respaldo), de reportaje de colaborador (con firma y apoyo formal), de carta de lector (con firma y sin respaldo). Antes de analizar cualquier texto es preciso determinar su estilo, ya que, de lo contrario, será imposible captar adecuadamente el alcance y las inferencias posibles a extraer de su contenido manifiesto. A modo de ilustración, pueden considerarse los estilos:

- —Histórico científico.
- —El narrativo documental.
- —El científico filosófico.
- —El jurista legal.
- —El periodístico sensacionalista.
- —El científico académico.
- —El autobiográfico.
- —El literario: novela, drama, comedia, poesía.
- —El confidencial personal.
- —El de espionaje.
- —El de negocios.

Cada uno de estos estilos encierra, no sólo un tipo de contenido específico, sino que lo codifica de un modo propio. Sólo atendiendo a esta codificación pueden captarse el texto y su contexto. He aquí, por ejemplo, algunos ejemplos de esta diversidad de codificación:

- —*El estilo mítico* desconoce el rigor y la construcción del tiempo y del espacio, de los cuales prescinde. Los relatos míticos son del tipo «en aquel tiempo», «érase una vez», «en un país», y a continuación se amalgaman e intercambian sin respeto a sus medidas ni a sus distancias, diferentes tiempos y espacios en los que los protagonistas desenvuelven su acción.
- —*El estilo diplomático* es sinuoso, lleno de ambigüedades y de dobles sentidos, enemigo de expresiones contundentes y amigo de expresar sus contenidos en fórmulas comedidas y envueltas en vaselinas estilísticas.
- —*El estilo científico* es restringido, aséptico, antiemocional, enemigo de afirmaciones improbables o incomprobables. El estilo literario, por el contrario, tiende a ser emocional, propenso al uso de analogías, sinónimos y metáforas. El estilo espía está lleno de datos falsos, de simulaciones y de lógicas contradictorias.

La hipótesis es una simulación sencilla y simple de cómo dos variables (hechos, situaciones, sujetos) se relacionan entre sí. Una teoría es un

conjunto simulado de hipótesis. Un modelo, un patrón, un esquema, es un conjunto de teorías simuladas. Uno de los recursos más eficaces para captar y extraer el contenido latente, así como para efectuar inferencias más completas sobre el contexto, es el de la simulación tanto simple (hipótesis y teorías) como compleja (modelos y esquemas) aplicada a un texto para, en este marco, adelantar resultados cuya existencia el texto ayuda a comprobar. Un buena hipótesis para que quede confirmada tras su análisis, debe reunir dos condiciones, a saber:

—*Corrección*: Una hipótesis formulada en forma de «Si se dan C_1 y C_2 y..., entonces se da también A», *es correcta*, si no aparece ningún caso en el que, existiendo todas las C_s, no exista A.
—*Plenitud*: Una hipótesis formulada de esta forma *es completa,* si, siempre que aparece A, se dan iguamente todas las C_s.

Una hipótesis correcta reclama que exista A siempre que existan las C_s y una hipótesis completa reclama que no exista la A sin que existan al mismo tiempo todas las C_s[25].

Las diferencias básicas entre un Análisis de Contenido y otros métodos de investigación tales como la entrevista (estandarizada o no), la observación (participante o no), el experimento (de campo o de laboratorio) es la situación marginal y a posteriori en la que se encuentra el analista frente a los datos. El investigador estudia unos datos ya producidos, sin intervenir en su producción y sin posibilidad de cuestionar al autor de los mismos. Pero, aún así, el investigador cualitativo, al igual que los postmodernistas, entiende que tanto los documentos escritos como las actividades de los sujetos hay que verlos como «textos» cuyo autor es un sujeto y todos al mismo tiempo. Por este motivo los postestructuralistas tienden a leerlos como textos multivocales, con una variedad potencial de significados diversos ninguno de los cuales puede ser asumido como «el único significado real del texto». Las diversas interpretaciones son una parte necesaria de su lectura porque lectores diferentes se acercan al texto con enfoques y supuestos distintos. Todos los textos, intencionada o inconscientemente, incorporan a otros textos y se abren a sí mismos a múltiples signifidos. Las consecuencias metodológicas de este modo de contemplar los textos son inmensas. En primer lugar, no existe una lectura objetiva, verdadera del texto. La multiplicidad de significados no implica que las diferentes lecturas sean incorrectas sino que su lectura heterogénea puede ser múltiplemente correcta. Ian Hodder[26], siguiendo

---

25 Richards, Th. J. & Richards, L., «Using Computers in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 28, p. 461.

26 Hodder, I., «The Interpretation of Documents and Material Culture» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y. S., *Ob. cit.*, cap. 24.

a Derrida[27], sostiene que el significado no reside en el texto como tal, sino en su redacción y en su lectura, los textos significan cosas diferentes en contextos distintos. Los textos conllevan un significado enmarcado socialmente lo que impide que se pueda hablar de un significado original o verdadero y se crea una tensión inherente entre la naturaleza concreta y permanente del texto escrito y las potenciales relecturas continuamente renovadas en contextos nuevos. Texto y contexto se encuentran en un estado continuo de tensión, cada uno definiendo y redefiniendo al otro, afirmando cosas diferentes a lo largo del tiempo.

La presentación de las tres técnicas de recogida de información cualitativa: la observación, la entrevista y la lectura de textos, no es suficiente para recoger, ni siquiera una muestra básica de las múltiples formas en las que este proceso puede ser llevado a cabo. La entrevista, por ejemplo, puede desarrollarse con un solo individuo o en grupo, la lectura de textos puede referirse tanto a textos escritos como a no escritos, el análisis de contenido puede referirse a textos autobiográficos elaborados expresa o inintencionadamente, escritos de forma individual o en colaboración (caso de la autobiografía asistida). De entre las múltiples formas existentes, hemos seleccionado un pequeño muestrario más como indicador de la multiformidad con la que esta tarea puede ser llevada a efecto que como una exposición exahustiva de su riqueza.

Formas más difundidas de recoger información

Observación	Entrevista	Lectura
Obs. Etnográfica	En Profundidad	An. de Contenido [Escritos, No escr., Audiovis.]
Obs. Etnometodológica	De grupo (en, de, con)	Biografías (Auto y Asistida)
Obs. Participativa-No Part.	Delphi	Circept [Lenguaje Metafórico]

[27] Derrida, J., *Writing and Difference*, Routledge & Kegal Paul, London, 1978.

Capítulo 8

Investigación en - de - con el grupo

Introducción

La entrevista en profundidad constituye una de las herramientas más poderosas para la investigación cualitativa de los individuos. En sus planteamientos y en sus líneas generales, está diseñada para el establecimiento de una interacción personal de carácter individual entre el investigado y el investigador. Nada impide, sin embargo, que la entrevista en profundidad se aplique al estudio de grupos en lugar de al de individuos aislados. Podemos describir tres formas, al menos, de llevar a cabo una investigación cualitativa en la que un grupo de individuos, más bien que un solo sujeto en particular, entra a formar parte del proceso de investigación. Estas tres formas parten de situaciones en las que el proceso de descubrimiento y captación del significado tiene lugar partiendo «de» el grupo, en colaboración «con» el grupo o funcionando «en» el seno del mismo grupo. Cada una de estas tres formas coincide en la condición general de abordar problemas colectivos más bien que individuales y coincide, asimismo, en abordar su estudio de un modo más o menos estrictamente colectivo. Aún así, cada una de ellas presenta situaciones, oportunidades y bloqueos especiales, que es preciso tener en cuenta para su mejor optimización. Pasamos a describir esas tres situaciones y sus metodologías correspondientes. Es preciso matizar, no obstante, el significado de la palabra «Grupo». Esta no es entendida aquí en el sentido preciso que los sicólogos sociales dan a este término cuando hablan de grupos formales-informales, grupos primarios-secundarios, grupos pequeños-grandes. El término «Grupo» es entendido aquí como sinónimo de un colectivo de personas que participan en poseer los mismos intereses, los mismos valores, la misma situación social o una misma experiencia, y son analizadas tras haber sido puestas de algún modo u otro en contacto entre sí.

No es preciso, en términos exactos, que dichas personas se conozcan previamente entre sí, ni siquiera que constituyan una red de relaciones sociales, más o menos formales o informales. Las técnicas a las que aquí nos referimos requieren solamente tres condiciones relativamente laxas de cumplimiento, a saber:

—Se trata de estudiar a un conjunto de personas, no sólo a un individuo.
—Estas personas poseen algún elemento que les relaciona entre sí. Esta relación puede provenir de una comunidad de intereses personales, de la participación en una experiencia común, de la copertenencia al mismo grupo, estrato socioeconómico, cultural o político o de la coparticipación en algún evento, experiencia o situación común.
—Que sean puestas en comunicación para el logro de la investigación.

El cumplimiento de estas tres condiciones permite efectúar un proceso de investigación, como hemos dicho, con tres variantes, y en todas pueden pretenderse una serie de objetivos concretos, a saber:

Objetivos

1. *Informar*: Recogida de Información en cuanto a dimensiones, hipótesis, personas, situaciones principales. Contexto: Exploratorio.
2. *Facilitar*: Explotar la capacidad del grupo de sonsacar (nakingstrength). Contexto: Exploratorio.
3. *Juzgar*: Cotejar información participada y no participada sobre el protagonista. Contexto: Confirmatorio.
4. *Testar:* Simular una experiencia previa en grupo, persona, situación. Grupo cobaya, protagonista voluntario. Contexto: Experimental.
5. *Reconstruir*: Colecciona materiales para la reconstrucción del proceso o significado de una biografía o experiencia. Contexto: Biográfico.
6. *Explorar*: Provoca la concienciación de la codificación latente (Legitimación del «for granted»). Contexto: Etnometodológico.
7. *Crear*: Busca el enriquecimiento de la información, mediante el efecto «cotejo» y «pedemal» (Brain storming y Duelo). Contexto: Exploratorio.
8. *Recrear*: Visión retrospectiva de un fracaso o éxito compartido. Contexto: Confirmatorio.
9. *Proyectar:* explota la capacidad del grupo para crear convivencia (normless, leaderless, meanignless groups. Contexto: Instrumental.

A. **Entrevista en grupo**

Es aquella en la que un número de personas son reunidas en un emplazamiento o lugar para que expresen sus opiniones, revelen sus actitu-

des o manifiesten su conductas. Las personas participan en la investigación bajo la presión, la influencia y el condicionamiento del grupo.

Entre ellas puede darse una total homogeneidad de opinión lo mismo que una total disparidad de criterios. El elemento central proviene del hecho de que el investigador es una persona y los investigadores en cambio, un conjunto.

La entrevista en grupo es esencialmente una técnica de reunión de datos cualitativos que encuentra al entrevistador/moderador dirigiendo la interacción e investigación de una manera muy estructurada o desestructurada, dependiendo del propósito del entrevistador. Por ejemplo, el propósito puede ser exploratorio; el investigador puede reunir a diferentes personas para comprobar una técnica metodológica, para poner a prueba una definición de un problema de investigación, o para identificar informantes claves. Una extensión del intento explicativo es usar el grupo entrevistado para el propósito de comprobar la redacción del cuestionario, la medida de las escalas, u otros elementos de un diseño de medición. Esto es ahora bastante común en la investigación (Desvousges & Frey, 1989). Las entrevistas de grupo pueden también ser utilizadas con propósitos de triangulación (Denzin, 1989) o empleadas en conjunción con otras técnicas de reunión de datos. Finalmente, cuando las entrevistas en grupo son conducidas de un modo muy desestructurado en el campo, pueden servir a propósitos fenomenológicos[1].

Este tipo de entrevista se puede volver más complejo analizando al grupo en diferentes sesiones, aumentando el número de grupos a analizar (5), o combinando ambas alternativas, a base de multiplicar simultáneamente el número de grupos y de veces que se repite la entrevista. Los sujetos que forman el grupo entrevistado pueden ser elegidos como *representativos* del universo de sujetos relacionados con el tema de análisis, o pueden ser elegidos como expertos dentro de ese mismo colectivo. En el primer caso los miembros del grupo constituyen una muestra representativa del mismo, el segundo, por el contrario, constituyen una muestra opinática.

Así, por ejemplo, puede efectuarse una entrevista de grupo sobre los problemas de los estudiantes universitarios, bien seleccionando al azar una muestra representativa (más o menos amplia) de estudiantes, bien seleccionando un grupo de líderes universitarios conocidos por su interés y conocimiento de la problemática universitaria. En el primer caso, los sujetos son, en efecto, una muestra representativa (con mayor o menor margen de error), mientras que en el segundo constituyen una muestra de carácter opinático.

---

[1] En Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.,* p. 361.

El Objetivo de la entrevista de grupo puede ser, al menos, doble. Con la entrevista puede pretenderse llevar a cabo una especie de experimento, estudiando los efectos que se dan en los individuos mismos al encontrarse e interactuar en un grupo. Es posible conocer y averiguar muchos aspectos de los individuos (su personalidad, por ejemplo) a través de la dinámica del grupo. La dinámica, la terapia de grupos son ejemplos de este tipo de análisis. Con la entrevista, también, puede pretenderse el conocer asuntos o temas, hechos o significados, que nada o poco tienen que ver con la interacción social desarrollada dentro del grupo. El grupo es una ocasión, un medio para conocer algo fuera del grupo.

Muestreo y Selección

La entrevista en profundidad, a la que aquí nos referimos, es aquella que busca su objetivo fuera del grupo, utilizando una muestra representativa u opinática. La entrevista En grupo en profundidad es, generalmente hablando, aquella en la que se entrevista:

—Una muestra (de azar, opinática) de individuos reunidos en grupo.
—En una sola sesión.
—Para obtener un conocimiento de algo.
—Anterior y exterior a la formación del grupo mismo.

Al margen y además de esta situación estándar, pueden darse los tipos de entrevista ya mencionados. La preferencia de una entrevista en grupo frente a la entrevista individual no es arbitraria. La entrevista en grupo ofrece unas oportunidades de conocimiento y de análisis que la entrevista individual no ofrece o las ofrece en condiciones menos ventajosas.

En primer lugar, el grupo es un gran provocador. La inmensa mayoría de los individuos cuenta con sólo una capacidad muy escasa de autoobservación, que se reduce más a la hora de realizar un autoanálisis, y que se ve aún más limitada para articular con claridad y precisión el resultado de sus propias observaciones y análisis. Todo el mundo relacionado con el subconsciente, así como el llamado conocimiento de sentido común, escapa habitualmente al esfuerzo individual de reflexión.

La entrevista personal tiene lugar para facilitar la salida a flote de todo este mundo. El grupo potencia este trabajo del entrevistador individual creando una situación en la que se multiplican las reacciones individuales y se intercambian más puntos de vista, con lo que los sujetos encuentran una mayor facilidad y estímulo para descubrir, analizar y

describir sus propias ideas, sus actitudes, sus experiencias y su conducta. Bombardeados y provocados por la discusión del grupo ganan en profundidad, en riqueza y en rapidez captadora y expresiva. Esta fuerza del grupo para «liberar el acceso al yo latente», para «romper barreras de la comunicación», para «potenciar la capacidad cognitiva y analítica», son las que han motivado el desarrollo de las técnicas relacionadas con la dinámica de grupos, del brainstorming y otras. Concretamente el brainstorming utiliza la entrevista de grupo no tanto para conocer un objeto, un fenómeno, una situación, objetivamente, cuanto para generar ideas nuevas, nuevos planteamientos y perspectivas, nuevas soluciones para un problema.

En segundo lugar, y al margen del contexto decisional en el que resulta un enriquecedor provocador, el grupo crea un contexto social en el que los datos, las afirmaciones, las observaciones, adquieren un sentido más real y manifiesto del que pueden obtener en el contexto individual de la relación personal entrevistador-entrevistado. Este contexto social hace, en ocasiones, más verosímil, más creíble y, en definitiva, más inteligible, lo que los sujetos tienen que expresar, y la misma descripción se enriquece con detalles y observaciones aclaratorias, críticas o matizadoras. Este contexto no siempre es el más adecuado, por lo que la entrevista en grupo puede no ser el instrumento oportuno en un caso concreto.

En tercer lugar, el grupo ofrece la oportunidad de entrevistar a más sujetos en menos tiempo, con el consiguiente ahorro de dinero, de energía y de tiempo. En igualdad de circunstancias se conoce más y mejor a un individuo a través de una entrevista personal individualizada, pero, asimismo, en igualdad de circunstancias, se conoce más y mejor un problema no individual, a través de una entrevista grupal. El comportamiento de los consumidores, el significado de una huelga, las preferencias políticas, los hechos sociales, se captan y analizan con más profundidad y riqueza en grupo que aisladamente, con la ventaja adicional del ahorro en costo y en tiempo.

Cuanto más orientada esté la entrevista hacia el conocimiento de los elementos individuales de un hecho social, tanto más recomendable será la entrevista individual, pero cuanto ésta esté más enfocada a la toma de decisiones generales, al conocimiento de elementos globales y generalizables a grandes (o pequeños) colectivos, al estudio de hechos o situaciones no individualizables (una huelga), tanto más se tenderá a preferir la entrevista grupal.

Esta contraposición entre aspectos individuales y elementos generalizables decide cuál de los dos tipos de entrevista es la preferible, la individual o la grupal. La generación de ideas, la descripción de situacio-

nes estandarizables a otro grupo, y otras semejantes se analizan mejor en grupo que individualmente. Hay ocasiones, todavía, en las que el tema objeto de análisis, además de ser específicamente individual (un intento de suicidio) está muy próximo al mundo de los estigmas, de los tabúes o de la estricta intimidad personal. En estos casos (comportamiento estigmatizable como la cleptomanía, la defensa de un prejuicio racial...) el grupo es más una barrera y un obstáculo que una oportunidad para la investigación, y debe, en consecuencia, ser evitado como marco de entrevista.

Interacción y Control

Este tipo de entrevista, como sugieren Fontana y Frey[2], no carece de dificultades**.** La cultura del grupo emergente puede interferir en la configuración del grupo individual dificultando la investigación de las expresiones sensitivas. El pensamiento grupal es un evento posible y los requisitos de habilidades para el investigador entrevistador son mayores a causa de las dinámicas de grupo.

1. *El Moderador*: Las habilidades requeridas del entrevistador de grupo no son significativamente diferentes de aquellas necesitadas por entrevistadores de individuos en solitario. El entrevistador debe ser flexible, objetivo, empático, persuasivo, buen oyente, etc. No sirve cualquier persona para moderar y dirigir una entrevista de grupo en profundidad. El moderador, además de científico, es un líder circunstancial de un pequeño grupo, y, como tal, debe poseer y ejercer una capacidad adecuada de decisión y adaptación a las situaciones cambiantes de la interacción grupal. El moderador deber ser capaz de:

—Iniciar una conversación interesante.
—Motivar a los sujetos a que intervengan en la reunión.
—Interrumpir, alterar, mantener el hilo de una discusión.
—Decidir quién, cuándo y cuánto tiempo interviene.
—Acelerar, esperar, imponer o tolerar intervenciones, expresiones, o temas de la conversación.

El moderador exhibe una personalidad que es, al mismo tiempo, analítica y sintetizadora, diletante y ejecutiva, teórica y pragmática, jugando a investigador y a ejecutivo. Debe ser capaz de discernir lo importante de lo que no interesa, lo que debe ser profundizado de lo que

---

[2] Fontana, A. & Frey, J., «The Art of Science» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 22.

ya está analizado, lo que es enriquecedor de lo que es simple ruido de palabras.

2. *La Selección de los sujetos*: La primera tarea que debe llevar a cabo el moderador del grupo es la selección de los sujetos, lo cual implica dos decisiones: quiénes y cuántos.

—Quiénes: La elección de los sujetos puede hacerse en base a una muestra opinática o representativa. La elección depende del tema mismo y del objeto que se pretende con el análisis.
—Hay que tener en cuenta la fiabilidad de los sujetos a la hora de elegirlos en función, igualmente, del propósito del estudio.
—Los sujetos, normalmente, deben ser desconocidos los unos para los otros, para permitir un mayor grado de espontaneidad y libertad, sin que se vean sometidos a etiquetajes o constricciones dependientes de su vida exterior al grupo. En algunos casos, por el contrario, es preferible que los sujetos se conozcan entre sí cuando interese conocer la dinámica del grupo mismo.
—Cuántos: Es prácticamente imposible determinar el número de sujetos que deben tomar parte en la entrevista. Dos personas son el tamaño mínimo y 12 parecen ser el tamaño máximo. El criterio de selección depende de la posibilidad de control y de la capacidad de enriquecimiento. Aumentar el número de personas es aumentar su capacidad de provocación, de interacción y de enriquecimiento mutuo, pero un grupo de más de 12 personas resulta prácticamente incontrolable y el moderador se ve incapacitado para:

- Impedir que una personalidad fuerte imponga sutil o abiertamente sus puntos de vista y sus opiniones al resto del grupo.
- Moderar la propensión y la facilidad de alguno a acaparar el tiempo de intervención hablando en exceso, interrumpiendo a los demás, desviando la atención a aspectos irrelevantes o secundarios.
- Distribuir el tiempo de forma que todos y cada uno de los miembros del grupo puedan intervenir, exponer con tranquilidad y espontaneidad su opinión.
- Evitar que se rompa el grupo en subgrupos que provocan conversaciones paralelas, lo que da lugar a una intervención simultánea y crea fidelidades artificiales a los puntos de vista de uno o varios sujetos del subgrupo.

Seis a siete personas constituyen generalmente un grupo cómodo para conversar y fácil de moderar. Sólo cuando se requiere conocer abun-

dantes datos personales de carácter biográfico el grupo puede y debe ser reducido a tres o cuatro personas.

3. *El Guión*: El moderador desarrolla la entrevista en profundidad a base de un guión, no de un cuestionario. Dirige y preside no un juicio, un examen, una auditoria, sino una conversación orientada por un guión esquemático, que no define ni el contenido, ni la forma ni el orden de las preguntas.

El moderador utiliza su guión como un mapa que señala la dirección y el norte de la conversación, el territorio temático que hay que explorar y revisar, las prioridades de unos puntos sobre otros. Ahora bien, el moderador no puede ser esclavo de su guión y debe estar atento a cuantos temas o perspectivas imprevistas aparecen en la conversación, y cuyo desarrollo puede ser de interés para el objetivo final. La comprensión integral, por parte del moderador, del tema a investigar es más importante que el guión mismo, pero el guión debe ser concreto para poder ser operativo. Razón por la cual el guión debe especificar con precisión y detalle:

- —El tema central.
- —Dimensiones o aspectos fundamentales.
- —Qué interesa y qué no.
- —Jerarquía de importancia de los temas.
- —Orden de indagación en embudo (de lo más general a lo más particular, de lo más fácil y superficial a lo más íntimo, concreto y difícil).

4. *El Primer Cuarto de Hora*: La entrevista con un grupo tiene lugar entre un moderador y un grupo que no se conocen de antemano, y entre personas del grupo que tampoco se conocen entre sí. Esta situación condiciona la primera fase de la entrevista, determinándola a un fracaso seguro o enfocándola por un carril de comodidad y expedición. Algunas observaciones de índole práctica aseguran el éxito inicial de la entrevista:

- —El moderador encuentra al grupo ya reunido para no tener que iniciar, o tener que evitar aludir al tema con recelos o confidencias previas innecesarios.
- —El grupo está cómodamente asentado y distribuido, y la reunión no debe iniciarse hasta que todos y todo (luz, sillas, ruidos, grabador...) están perfectamente acondicionados.
- —El moderador debe presentarse inicialmente a sí mismo, a su esponsor (si lo hay), y al tema, en términos generales, pero claros.
- —El moderador establece brevemente las reglas del juego (que luego hay que cumplir con precisión), por ejemplo:

—Se evitarán nombres propios de personas.
—Se guardará respeto mutuo en todo momento, sin insultos o críticas personales.
—Si se graba la conversación, hay que justificar por qué, cómo y con qué fin y plan de uso.
—A continuación y sin excesiva demora que fatigue innecesariamente al grupo, el investigador puede pedir a cada sujeto su nombre y una breve presentación personal.

Fase inicial

Puntualidad	Fidelidad de Guión
Encuentros No Previos	Intervención Libre
Grupo Completo	Selección Tema Inicial
Inicio Formal	Fijación de Tono
Acondicionamiento Total	Brevedad Inicial
Autopresentación	Ronda Universal
Autopresentación Individuos	Dimensiones Principales
Esponsorización	Exposición Temática
Temática	Garantía de Secreto
Objetivos	Garantía de Legalidad
Reglas de Juego	Garantía de Seriedad
Nombres Propios	Garantía de Confianza
Respeto Mutuo	Garantía de Motivación
Justificación de Grabación	Garantía de Comodidad

Una vez garantizada la comodidad, la confianza mutua y la motivación a intervenir, comienza la conversación con una pregunta inicial por parte del moderador. Esta pregunta es:

—De carácter general, que no pueda responderse con un escueto sí, no, o con una cifra, sino que obligue a una breve y fácil intervención.
—No comprometedora, de forma que nadie se vea cohibido en su respuesta por miedo a cometer una indiscreción, revelar un secreto, ser imprudente al exponer su propia intimidad.
—De turno obligatorio, a la que responden en una primera vuelta, todos y cada uno de los asistentes.
—Sin ser interrumpidos por otro, sin alterar el orden de intervención, sin acaparar un lapso excesivo de tiempo.

Esta pregunta inicial, puede ir acompañada por otra u otras dos, en las que el tema sea abordado inicialmente de forma panorámica, general y libre. Más que coleccionar información importante, los primeros quin-

ce minutos pretenden obtener que los miembros del grupo se sientan confiados, a gusto, libres y motivados para exponer sus puntos de vista.

Superada una primera fase de calentamiento, la conversación, llevada por la mano del moderador, comienza a enfocarse en torno a una dimensión central, empieza a adquirir estructura y a proceder por dinámica propia. El moderador ahora adquiere el papel de conductor-guía más que de motor de arrastre de la conversación. El criterio a seguir más importante, es que, con su intervención debe impedir a toda costa que la conversación:

—Sea monopolizada por uno o dos sujetos.
—Se estanque en un silencio estéril, o degenere en una discusión acalorada entre dos o más grupos que intentan persuadirse mutuamente.
—Se centre exclusivamente en un tema o dimensión, por muy importante que ésta sea.
—Esté dominada por emociones (odio, resentimiento, entusiasmo, pesimismo...), más bien que por descripciones, juicios y evaluaciones.

El moderador debe imponer su presencia comunicativa, unas veces de forma verbal otras no verbal, sin imponer su presencia evaluativa. Su tarea consiste en extraer no en transmitir, el máximo de información y de evaluación. La entrevista en grupo está sometida a los mismos tres procesos que describimos a propósito de la entrevista en profundidad individual: La interacción social, el sonsacamiento y el relanzamiento. Las medidas a tomar allí recomendadas sirven aquí del mismo modo.

La interacción: El moderador debe tratar de mantener constante un nivel de empatía con todos los sujetos del grupo, a lo largo de toda la entrevista, no sólo con una parte del grupo o en un momento dado. Hay que cortar de raíz todo brote de protagonismo, de absorción del grupo por uno o varios elementos más activos o habladores. El moderador tiene que ser consciente de los procesos de prepotencia, de invasión y de mando que quieren asumir determinados sujetos. Frente a ellos no puede caer en la tentación fácil del autoritarismo ni, menos aún, en la del antagonismo personal, de él con otros miembros del grupo ni del de los sujetos entre sí.

La tarea del moderador no consiste en contradecir ni en corregir, ni en imponer silencio, sino en aligerar tensiones, en facilitar que todos y cada uno de los sujetos encuentren oportunidad y condiciones para disentir en un ambiente social de respeto, de distensión y de discrepancia tolerada. La disputa, lo mismo que el consenso homogéneo, son extremos a evitar igualmente.

El *Sonsacamiento.* Es el segundo aspecto de la entrevista personal que mantiene su vigencia plena en la entrevista de grupo, y las técnicas a

emplear en ella son igualmente aplicables aquí. Las tácticas allí mencionadas como la Lanzadera, el Embudo, el Espejo, la Estructuración... se aplican con la misma facilidad y frecuencia.

El *Relanzamiento,* finalmente, que mantiene viva la entrevista apela a los mismos recursos del Eco, del Resumen, del Silencio, del Desarrollo, de la Insistencia, de la Cita Selectiva, del Frigorífico a las que allí se aludía.

Proceso y Motivación

El moderador, desde este punto de vista, desempeña el papel de «animador» sin poder olvidar el carácter instrumental de sonsacador que justifica sus presencia e intervención en el grupo. Su posición es de una neutralidad apasionada, interesado vivamente y, al mismo tiempo, despegado del grupo. Su interés y sus gestos o expresiones de aprobación deben orientarse a lograr que las personas intervengan en el grupo, pero debe mantenerse imparcial en todo momento respecto a todo punto de vista emitido. El grupo, una vez puesto en marcha, desarrolla una dinámica propia que el moderador debe conocer y controlar, sin permitir en ningún momento que se le vaya de las manos. Bajo su dirección deben estar tanto los atrevidos y locuaces, los imponentes y avasalladores como los tímidos y los silenciosos, los miedosos y los débiles de carácter. Puede pasarse, controlando al hablador, aprobando su punto de vista y «comprobando» cómo lo aprueban los demás miembros del grupo, del mismo modo que puede animarse a un tímido, animándole a que «ayude» a la riqueza de la conversación. Las tácticas mencionadas de la interacción, el sonsacamiento y el relanzamiento, deben ir entremezcladas en todo momento y flexibilizadas al grado máximo.

Hay que tener presente que no pueden establecerse reglas fijas, puesto que la situación es siempre fluída y flexible, cambiante y en tensión social, es decir, llena de dinamismo propio. Por eso, la regla suprema es la de no perder contacto con esta misma dinámica. El moderador debe tener como regla máxima la de mantenerse en estrecha empatía con el grupo, consciente de que él es el moderador sutilmente invisible y discretamente eficaz. Ello no debe lograrse a costa de permitir que se desarrolle un proceso de excesiva identificación emocional de ningun sujeto con el líder del grupo. Fritz Redl[3] ha descrito algunos de estos procesos emocionales que deben ser evitados a todo precio.

---

3 Redl. F., «Ten Types of Group Formation» en Coser, L.A. & Rosenberg, B. (eds.), *Sociological Theory: A Book of Readings,* MacMillan, New York, 1964. (Original de Redl: *Psychiatry,* The William Alanson White Psychiatric Foundation Inc, 1942).

Identificación con el líder y solidaridad de grupo

1. El Patriarca: Los sujetos quieren comportarse de modo que el líder les apruebe. Han incorporado el superego (la conciencia) del lider como suya y, en consecuencia desarrollan emociones entre unos y otros.
2. El Líder: Más que la conciencia del líder aceptan la de su ego ideal, deseando llegar a ser la persona que él es.
3. El Tirano: Se identifican con el líder, no por amor o admiración, sino por miedo, incorporando su superego.
4. Objeto de amor: No se identifican con él ni aceptan su superego, solamente le aman como objeto «externo». La coincidencia en este amor desarrolla emociones comunes.
5. Objeto de instintos agresivos: no se identifican con él, solamente le eligen como objeto de tendencias agresivas y coinciden en sus emociones.
6. El Organizador: No hay amor ni odio ni identificación, sino la comodidad y el alivio de encontrar alguien que da salida a sus tendencias indeseables y así les quita el sentimiento de culpabilidad (líder de pandilla).
7. El Seductor: Es un iniciador en actos y tendencias que otros no se atreven por miedo. Le siguen a medias. El lo hace todo con dominio.
8. El Héroe: El valiente que es capaz de rebelarse contra la injusticia y la opresión de ideales nobles. Es el iniciador contra la inmoralidad de los que por miedo se acomodan a la situacion de poder.
9. El Corruptor: Sin pretenderlo, por su naturalidad de maldad supuesta, infecta a los demás, crea un ambiente de infección. No inicia como el seductor. El va a su aire.
10. El Buen Ejemplo: Es el opuesto del Corruptor. Junto a él no se puede hacer nada malo y se tiende a ser bueno. Contagia bondad.

Un excelente consejo práctico es el que recomienda al moderador contrastar, bien parcialmente, bien de modo panorámico, al final de la reunión, si lo que él va recogiendo como contenido básico y central, tanto del grupo, como de cada individuo, es esencialmente correcto y verdadero. Sólo cuando despide al grupo con la seguridad de haber obtenido un entendimiento fundamentalmente básico de lo que los sujetos del mismo han dicho y manifestado, puede el moderador pasar a analizar su material con cierta garantía de validez intrínseca.

El Análisis y el Reportaje

Ambos coinciden en líneas generales con los correspondientes a los pertenecientes a una entrevista en profundidad individual. Las directrices allí dadas sobre cómo grabar, recordar, ordenar el material del análisis, son las mismas que aquí. Como allí también hay que distinguir entre lo

que Alan Hedges[4] denomina problemas funcionales y problemas interpretativos. Los problemas funcionales van desde el modo de cómo grabar todo el contenido de la entrevista para que no se pierda nada, hasta cómo se recuerda el mismo, a base de una doble lectura (escucha), del ordenamiento por temas, por desarrollo temporal, por caracteres que han intervenido, por medio de un programa de proceso de textos en ordenador, etc.

Los problemas de análisis e interpretación vuelven a repetir la situación del análisis de la entrevista en profundidad, si bien, en este caso, el analista debe estar al tanto de no perder ninguna aportación de las aportadas individualmente por todos y cada uno de los asistentes a la entrevista grupal.

Las opiniones y juicios individuales sufren siempre una evolución de expresión y de matiz a lo largo de la entrevista grupal, y el analista no puede desgajar lo individual de lo grupal, el inicio del desarrollo de la dinámica de grupo, lo específico de cada individuo de lo que pertenece a la cultura participada del conjunto. Es esta especificación de determinar el carácter individual de lo que se expresa en grupo, así como el carácter colectivo de lo expresado individualmente, lo que constituye la originalidad del análisis de la entrevista en grupo.

El análisis de una entrevista en grupo[5] se asemeja, en cierto modo, a la construcción de un drama teatral en el que cada personaje conserva y expresa su propia personalidad, y, al mismo tiempo, contribuye a la creación de la convivencia social tema del drama. El análisis de la entrevista en grupo no puede reducirse a reproducir por separado la personalidad social de cada individuo participante, pero tampoco puede limitarse a recoger lo que el grupo, como tal, opina, valora o expresa. Unas veces es el consenso entre los miembros del grupo, otras veces es la discrepancia, unas veces el proceso de disgregación y herejía, otras el de la homogeneización y de aculturación interna a lo largo de la entrevista, pero siempre debe mantenerse el doble nivel de realidad y de influjos mutuos.

B. **Entrevista de grupo**

La Entrevista De Grupo es aquella que se efectúa entre los miembros de un grupo (en el sentido amplio ya explicado) pero sin reunir físicamente a sus componentes en un sólo espacio físico y sin permitir la interaccción directa entre los componentes del mismo. Este tipo de entrevista

---

[4] Hedges, A.

[5] Ver Navarro, C. y Serrano, R., *Análisis de grupos de discusión: del trabajo artesanal a la sistematicidad,* ponencia presentada en el V Congreso Español de Sociología, Granada, 28-30 Sep. 1995.

viene representado entre otras, por la técnica denominada Delphi. La técnica Delphi es un método de investigación sociológica que, perteneciendo al tipo de la entrevista en profundidad y, más concretamente, al de la entrevista de profundidad en grupo, se aparta de ellas añadiendo algunas características particulares que la recomiendan para su uso en determinadas ocasiones. Bernice B. Brown[6] justificando el uso del Delphi, comenta: «La intuición y el juicio tienen que completar el análisis cuando el modelo se demuestra inadecuado. Es inevitable que a medida que los problemas que hay que resolver comienzan, éstos tienen que sustituir al análisis cuantitativo. El uso de la pericia de los expertos no signifca una abandono de la objetividad. El juicio y la opinión bien informada han desempeñado un papel crucial en toda empresa humana. El juicio de los expertos puede ser incorporado a la estructura de una investigación y es sometido a los controles normales que garanticen la objetividad de toda investigación científica.»

El Contexto Decisional

En no pocos casos la situación es tal que la investigación se lleva a cabo para determinar qué decisión debe tomarse o qué curso de acción debe seguirse. El responsable de tal decisión (una persona privada o una Institución pública) ve dificultada su toma de decisiones por el hecho de que no dispone de datos suficientes en los que apoyar su criterio de toma de decisión, o estos datos carecen de garantía suficiente porque son incompletos, contradictorios o ambigüos. Este es, con frecuencia, el caso de un Director de empresa que debe adoptar la decisión de invertir una suma considerable de dinero, de emprender un nuevo proyecto o línea de producción; es también el caso del responsable de una Institución pública (Presidente, Director General, Alcalde...) que debe adoptar una línea de trabajo o decidir sobre proyectos de beneficio social (Plan de viviendas, de carreteras, de escuelas,...) apoyado en una información insuficiente o con un modelo de acción no suficientemente verificado.

En no pocos casos la situación se agrava por el hecho de que, a la falta de datos suficientes, se añade el hecho de que las consecuencias de la decisión (cuando no su puesta en práctica y el desarrollo de la misma) aparecerán como acertadas o desastrosas en función de otros acontecimientos que todavía no existen sino que deberán manifestarse en el futuro. La decisión debe tomarse en función, no de hechos que están sucediendo actualmente, sino de hechos que todavía no se han producido pero pueden de algún modo predecirse. La decisión de establecer una Universidad en una ciudad se toma en vistas a solucionar un problema cuyo acierto depende no sólo de los datos

[6] Brown, B.B., *Rand Corporation,* Santa Monica, California, 1968.

actuales sino de datos relativos al futuro (tales como la evolución demográfica, la situación socioeconómica previsible...), pero tales datos, lejos de estar a disposición del responsable de tal decisión, o no existen, o carecen de garantía necesaria, o se mueven en el ámbito de la probabilidad y de la incertidumbre.

En estos y en otros casos semejantes relacionados con la política de la toma decisiones, los asesores de quien tiene que adoptar la decisión última adoptan la táctica de la «consideración diferida», esto es, aglutinan cuantos datos han podido poner a su alcance, aportan cuantas consideraciones estiman pertinentes, y dejan para otro la extracción de conclusiones y la toma correspondiente de decisiones. Este «otro», que no es sino quien debe, en última instancia, adoptar la responsabilidad de haber tomado tal decisión, se enfrenta a una situación en la que debe recurrir a recursos tales como «el buen juicio», la «intuición», «la «experiencia», su «capacidad de comprensión», y, en general, a su «propia sabiduría». Todos estos términos se encuentran en clara contradicción con las condiciones que se presumen en la adopción de una decisión responsable apoyada en la precisión, la exactitud, la claridad y el contraste de una decisión científicamente seria. A falta de una base segura de contrastación científica se adopta la decisión envolviéndola en un aura de talento místico de discernir el error del acierto.

Sin poder apoyarse en un estado de conocimiento contrastado, y sin querer admitir que la decisión se apoya en una simple especulación, se recurre al estado de opinión. La situación más frecuente de la toma de decisiones es aquella en la que no se dispone de conocimiento suficiente ni se quiere abandonar a la pura especulación, recurriendo, en cambio, al mundo de la opinión. Cuando se habla de sabiduría, intuición, experiencia, buen juicio, etc... se está refiriendo, con mucha probabilidad, a una simple opinión. El problema es que esta situación es, con frecuencia, inevitable: ni pueden aportarse datos más fehacientes, ni se puede prever con exactitud la evolución exacta del futuro. La técnica Delphi está diseñada para afrontar este tipo de situaciones en las que la Opinión se impone al conocimiento y a la pura especulación. Delphi es una técnica de análisis del estado de opinión.

- —Dentro de este marco de opinión, Delphi parte de *un supuesto* fundamental tan vulgar como el que afirma que «dos ojos ven más que uno» y que la opinión de un individuo sólo es menos fiable que la opinión de un grupo de personas en igualdad de condiciones. Delphi recurre a la opinión de un grupo de individuos para averiguar cuál es el dato que mejor garantiza el acierto en la toma de decisiones, sin fiarse de una sola opinión individual.
- —Delphi se apoya, además, en *un segundo presupuesto*, a saber, cuando se trata de prever un desarrollo de futuro, de prever las con-

secuencias de una decisión importante, es mejor conocer la opinión de aquellos individuos a los que se puede calificar de expertos en el problema relacionado con la tal decisión, que conocer la opinión de sujetos marginales o ignorantes de tal marco de problemas. Utiliza, por consiguiente, e investiga *la* opinión de un grupo de expertos.
—*El tercer supuesto* en el que se apoya la técnica Delphi guarda relación con la condición no infrecuente en la que el que debe adoptar una decisión importante encuentra dificultades en recurrir a la opinión de un grupo de expertos por la sencilla razón de que estos expertos discrepan entre sí y mantienen opiniones dispares al respecto.

Delphi presupone que, aún en estos casos de discrepancia frontal en el reducido grupo de expertos, puede llegarse a obtener un doble objetivo. Por un lado, es posible encontrar algunos puntos de consenso, no obstante la discrepancia irreductible que pueda darse en lo relativo a otros aspectos del problema que se trata de investigar. En segundo lugar, es posible averiguar aquellos puntos de consenso entre los expertos respecto a la jerarquización del mismo problema. Esto es, al margen de la opinión respecto a la solución de un problema o el desarrollo de un acontecimiento, los expertos pueden estar de acuerdo respecto a los aspectos o dimensiones que, en este problema, son importantes y cuáles pueden ser tenidos como secundarios.

Es así como Delphi puede llegar a establecer, entre un grupo de expertos, cuatro bloques de problemática respecto a los cuales pueden adoptarse decisiones diferentes.

		Importancia	
		Mucha	Poca
Consenso	Mayoritario	A	B
	Minoritario	C	D

Hasta aquí la técnica Delphi se asemeja completamente al procedimiento seguido por la entrevista de grupo en profundidad. La reunión de grupos es una de las técnicas más socorridas como fase previa a los estu-

dios cuantitativos del tipo sondeo o similares. La reunión de grupos es una técnica extraordinariamente popular a la que numerosos investigadores han criticado, sin embargo, por la dificultades intrínsecas que encierra y por las consecuencias nefastas que, con frecuencia, acarrea para la objetividad y la fiabilidad de una investigación. Las cuatro principales dificultades asociadas con la reunión de grupos, cuyas consecuencias no pocas veces son irremediables, son las siguientes:

a) *Influencia de Individuos Dominantes:* En estos casos la opinión del grupo es influenciada profundamente por la persona que habla «más tiempo», la que «ha sido presentada como de mayor prestigio social», la que «posee una personalidad más fuerte», la que exhibe «convicciones personales más seguras» (aunque no mejor documentadas o ilustradas).
b) *El Ruido semántico:* Gran parte de la comunicación y de la discusión en el grupo depende de los intereses individuales o de un subgrupo dentro del grupo; más que la solución propiamente dicha del problema, los miembros del grupo persiguen sus propios intereses, confesados o no. La discusión, aunque parezca a primera vista orientada a la solución del problema es, con frecuencia, irrelevante o sesgadora.
c) *La Presión Grupal a la conformidad:* Los sicólogos sociales han demostrado hasta la saciedad las distorsiones dramáticas que ocurren en el grupo y que obligan a un individuo concreto a alterar sus opiniones (e incluso, su conocimiento totalmente garantizado) para acomodarse a la opinión mayoritaria del grupo en el que se encuentra.
d) *El Etiquetaje:* En determinados casos el individuo acude al grupo marcado por una etiqueta social (profesional, política, social) que lleva al grupo a esperar determinadas opiniones, y al propio sujeto a acomodarse a tales expectativas. Es el caso, no infrecuente, de un representante político opinando en una mesa redonda. Otras veces, el individuo acude al grupo libre de todo etiquetaje previo, pero, una vez iniciada la discusión, emite su propia opinión o adopta una postura personal ante un problema cualquiera. De ahí en adelante, el orgullo personal, el sentido de responsabilidad, y otros motivos de índole sicológica, le etiquetan socialmente dentro del grupo, inclinándole a aferrarse a su propia opinión frente a otras más documentadas o mejor razonadas.

Anonimato y Retroalimentación

Delphi ha sido diseñada precisamente para obviar estas dificultades de la investigación a través de la entrevista de grupo en profundidad, evi-

tando el sesgo introducido por las personas dominantes en el grupo, eliminando el ruido semántico, y salvaguardando la opinión personal de la presión grupal a la conformidad. Para ello, la técnica adopta las siguientes tres características:

a) *El Anonimato*: Los sujetos entrevistados —el grupo de expertos— son tratados individualmente y de manera absolutamente anónima, de tal forma que el resto del panel de expertos nunca llega a saber qué opina cada uno de los individuos concretos. Se evita de este modo el problema del etiquetaje, dado que el sujeto experto puede expresarse con absoluta libertad, tanto en la selección, como en la jerarquización, como en la formulación de sus opiniones personales. El anonimato igualmente permite a cada observador expresar su opinión con la largura y extensión que prefiera, sin problemas de interferencia de otros interlocutores, de cortes, interrupciones, interferencias no verbales, líneas de razonamiento, etc.
b) *Retroalimentación controlada*: Mediante este recurso, Delphi desarrolla la investigación a base de una serie de «vueltas» o pases, en cada uno de los cuales el experto expone su opinión, y en medio de cada uno de los cuales, se da un resumen de las opiniones previamente expresadas. Se evita de este modo el ruido semántico, dado que, en todo momento, la discusión puede ser reorientada y enfocada hacia el propio foco de discusión, y pueden evitarse los sesgos de intereses particulares que pueden distorsionar la marcha de la investigación.
c) *La Categorización de respuestas y sujetos* que responden de forma que, en todo momento, el individuo sepa hasta qué punto coincide o se aparta del grupo, jerarquiza la importancia de su disenso o de su consenso, pondera las razones de su postura, y nunca se ve forzado a justificar su estructura cognitiva personal.

Más que una presión del grupo a la conformidad se da un descubrimiento paulatino y progresivo de aquellos puntos en los que el grupo de expertos coincide, aún sin saberlo, y de aquellos puntos en los que el consenso es irreductible. La búsqueda del consenso mínimo y la jerarquización de los aspectos del problema, pueden alcanzar y reducirse a alguna forma de resumen descriptivo y de parámetro estadístico.

Delphi presenta algunas ventajas de carácter pragmático sobre la reunión o la entrevista de grupo, a saber: es más fácil obtener la respuesta de un grupo de expertos (normalmente agobiados por falta de tiempo y acumulación de trabajo) a un cuestionario abierto que llevarle a un punto o mesa de reunión, que les obliga a traslados y coincidencia de horarios. El anonimato, por otro lado, confiere un aspecto de respetabilidad a todas y cada una de las res-

puestas, y la retroalimentación sistemática suministra un enriquecimiento del grupo, así como una muestra palpable de hasta qué punto son respetadas por el investigador las opiniones y puntos de vista de cada uno de los entrevistados, al mismo tiempo que se le permite a cada uno de ellos el expresarse con entera libertad, tanto en la conducción de la discusión como en la expresión de sus razonamientos y argumentos personales. El hecho de que las opiniones de cada experto sean sistemáticamente devueltas a todo el grupo de expertos, confiere un aura de respeto a cada una de ellas sin que el autor pueda ser criticado indebidamente en ningún caso, dado el carácter anónimo con el que se presentan todas las opiniones individuales.

En su forma más habitual y típica, Delphi comienza con un cuestionario que es enviado por correo o transmitido por ordenador a un grupo de expertos. Estos expertos dan sus respuestas y las devuelven al investigador central, el cual las sistematiza, las categoriza y las devuelve a cada uno de los sujetos con la pregunta de si desea cambiar alguna de sus respuestas. De nuevo estas respuestas son recibidas y contrastadas, tabuladas y devueltas a sus autores. Es aquí donde cada sujeto es informado sobre si sus respuestas caen dentro o fuera del bloque central de respuestas, o pertenecen al cuartil inferior o superior del grupo, en cuyo caso, se le solicita que explicite las razones de su disenso. Normalmente, para este momento, han aparecido ya determinados puntos de consenso entre los expertos, así como cierta jerarquía en la importancia de los diferentes aspectos del problema. Más que enfrentar a los expertos unos con otros, obligándolos a mantener sus opiniones «face to face» cuando se dan determinadas condiciones de hostilidad personal, profesional o ideológica, Delphi prefiere comunicar a los expertos anónima e individualmente, sin impedir que el contenido de la comunicación fluya entre todos ellos libre y rápidamente.

De acuerdo a la experiencia acumulada tras varios años de utilización de esta técnica, puede afirmarse que tres a cinco vueltas son suficientes para llegar a encontrar ciertos puntos importantes de consenso en torno al problema en estudio, y un número entre quince a treinta expertos parece ser el más adecuado para jerarquizar el problema y conocer los puntos mínimos de consenso entre los expertos en un tema en el que, por desgracia, no se dispone de un conocimiento contrastado y sólo se dispone de una opinión dividida y discrepante.

Las Fases

La técnica Delphi, como todo procedimiento de carácter cualitativo, parte de un principio operativo que no puede olvidarse nunca. El análisis cualitativo no puede partir de un esquema fijo, ni teórico ni procedimental. El investigador debe prepararse en todo momento a cambiar de tácti-

ca, de planteamiento y de enfoque. Esta flexibilidad y adaptabilidad es una de su características básicas y no se puede renunciar a ella en ningún caso. Ello no impide, como es claro, que se puedan establecer los pasos o momentos centrales y los recursos habituales a los que se deba recurrir en una situación típica de utilización de esta técnica. Esos pasos pueden reducirse esquemáticamente a diez:

1. *Formulación del problema central:* Es el momento crucial en el que se formula la cuestión central, en torno a la cual ha de girar todo el proceso de investigación. El investigador debe saber qué quiere averiguar de sus expertos, cuál es el tema o aspecto cuya opinión desea aclarar o conocer, contrastar... en orden a poder llegar a un consenso mínimo que le facilite tomar una decisión, con el máximo de apoyo experto, a falta de datos definitivos e indiscutibles que le libren de una obligada consulta.

Este punto equivale a la hipótesis central de un análisis cuantitativo. Es el momento de fijar con precisión qué es lo que se quiere saber y en qué términos se ha de presentar el problema a los expertos.

2. *Selección del Panel de Expertos*: Por expertos se entiende aquellas personas que, por su condición profesional, saben del problema en estudio. Líderes políticos si el tema concierne a una decisión política, profesores de Universidad si el tema concierne a un tema científico, especialistas de Mass Media si el tema guarda relación con una decisión relacionada con la programación televisiva, la confección de un periódico o similares,...

La principal consideración que debe tenerse en cuenta a la hora de seleccionar los expertos es que estas personas dispongan de información relativa al tema, que estén motivados para trabajar en el proyecto, que dispongan de tiempo suficiente para desempeñar las tareas del Delphi, y, sobre todo, que dispongan de opinión personal apoyada en conocimientos que superen la información general.

El tamaño del panel puede oscilar, como hemos dicho, entre diez y treinta personas, dependiendo de si el tema se halla en una situación en la que los expertos forman una población relativamente homogénea o, más bien, los expertos se encuentran profundamente divididos entre sí y defienden posturas relativamente irreconciliables. Dada la largura y el esfuerzo que requiere el proceso Delphi, es preferible seleccionar un panel reducido, con tal que se asegure que están representadas en él las posturas opuestas y divergentes.

3. *Desarrollo del Cuestionario*: La redacción del cuestionario debe hacerse de forma abierta y desestructurada, de manera que el experto que lo reciba pueda responder al mismo con la máxima libertad de enfoque, de desarrollo y de vocabulario y terminología. Es responsabilidad del investigador presentar un cuestionario que recoja toda la gama de posturas

previsible, todos los planteamientos probables, todas las dimensiones que pueden abordarse en el problema, sin forzar en ningún modo a adoptar un enfoque, terminología o aspecto concreto.

Por otro lado, el cuestionario no ofrece un carácter definitvo, sino que, por el contrario, da por supuesto, de entrada, que los expertos pueden añadir enfoques nuevos, destacar aspectos no mencionados o jerarquizar toda la temática desde otro punto de vista.

4. *Análisis del primer cuestionario:* Una vez recibidas todas las respuestas de los expertos, el investigador se ve obligado a efectuar una categorización y sistematización de sus respuestas. Todos los enfoques, todos los aspectos abordados, todas las categorías utilizadas por los expertos deben ser ordenadas y estructuradas de forma que presenten todo el mundo de problemas y aspectos acumulados por las respuestas de los expertos. Todo este material se presentará de nuevo a los expertos en forma de categorías codificadas en las que se contenga todo el contenido expresado por ellos. Es así como se llega al:

5. *Desarrollo del Segundo Cuestionario:* Se confecciona un nuevo cuestionario, igualmente abierto, en el que todos los temas abordados por los expertos quedan formulados en forma de cuestiones, y todas las altemativas ofrecidas se presentan en forma de categorías de respuesta.

Ahora se solicita a los expertos, a quienes se remite de nuevo este segundo cuestionario, que jerarquicen la importancia de los temas y jerarquicen el grado de acuerdo-desacuerdo con cada una de las categorías y temas presentados.

6. *Desarrollo del Tercer Cuestionario*: En este momento comienza el diálogo entre los miembros del panel de expertos como resultado de recibir los resultados del segundo cuestionario. Recibidas las respuestas, el investigador las ordena indicando en cuáles de ellas se da mayoría, uniformidad o disensión completa. Para ello el investigador presenta, para cada punto, a cada miembro del panel su posición en el ranking general del grupo, es decir, el experto sabe su posición (cuartil inferior, intercuartil mediano o cuartil superior). Caso de encontrarse fuera del intercuartil mediano (bien en el cuartil inferior bien en el superior) el experto es invitado a razonar los motivos de sus opiniones divergentes.

7. *Desarrollo del Cuarto Cuestionario:* Recibidas las respuestas junto con las razones de la discrepancia (de aquellos que se sitúan fuera de la mediana intercuartil), el investigador vuelve a enviar a los expertos la tabla de preguntas y respuestas en la que constan los consensos y las discrepancias, así como los motivos para discrepar que han enviado los expertos respectivos. Esta vez, los expertos, al recibir este resumen, son invitados a presentar breves contraargumentos contra aquellas opiniones que siguen siendo divergentes del grupo central.

8. *Desarrollo del Cuestionario Final:* Una vez recibidas las respuestas al cuarto cuestionario (con sus respuestas jerarquizadas, argumentos y contraargumentos), se ordenan las respuestas de acuerdo a las últimas posiciones de los expertos, y este resumen es remitido de nuevo en forma de cuestionario definitivo a los expertos. Estos deben expresar su postura definitiva en función de los argumentos y contra-argumentos expuestos anteriormente.

9. *Análisis de Resultados:* El investigador selecciona los puntos de vista y las opiniones que se encuentran en el mediano intercuartil como representativos del consenso mínimo (o máximo) encontrado entre el grupo de expertos, y como resumen de la opinión general del grupo de expertos.

10. *Reportaje Final:* Es en este momento cuando el investigador puede presentar su informe final en el que constan:

—Puntos de consenso.
—Jerarquización de los temas.
—Argumentos de soporte y argumentos en contra.

Las fases Delphi

---

1. Formulación del problema central: Es el momento crucial.
2. Selección del Panel de Expertos.
3. Desarrollo del Cuestionario: Redacción (cuestionario no estructurado).
4. Análisis del primer cuestionario: Categorización de respuestas.
5. Desarrollo del Segundo Cuestionario: Estructurado y sistematizado.
6. Desarrollo del Tercer Cuestionario: Jerarquizado en base a consenso.
7. Desarrollo del Cuarto Cuestionario: Justificación (del disenso) y reargumentación de puntos de vista.
8. Desarrollo del Cuestionario Final: Postura definitiva con argumentos y contraargumentos.
9. Análisis de Resultado:
   — Temas importantes sobre los que existe consenso mayoritario o total entre los expertos.
   — Temas importantes sobre los que no es posible llegar a un acuerdo mínimo.
   — Temas secundarios sobre los que no es posible encontrar puntos de consenso mayoritario o total.
   — Temas secundarios sobre los que no es posible encontrar ningún tipo de consenso.
10. Reportaje Final:
   — Puntos de consenso
   — Jerarquización de los temas.
   — Argumentos de soporte y argumentos en contra.

Búsqueda del Consenso Mínimo

De este modo, el investigador divide todo su material en los cuatro bloques antes mencionados, a saber:

—Temas importantes sobre los que existe consenso mayoritario o total entre los expertos.
—Temas importantes sobre los que no es posible llegar a un acuerdo mínimo.
—Temas secundarios sobre los que es posible encontrar puntos de consenso mayoritario o total.
—Temas secundarios sobre los que no es posible encontrar ningún tipo de consenso.

		Importancia	
		Mucha	Poca
Consenso	Mayoritario	A	B
	Minoritario	C	D

A. Temas Cruciales, importantes y de consenso general.
Aconsejables para tomar una decisión.

B. Temas Coyunturales, poco importantes pero de consenso general.
Sirven para acompañar, crear imagen...

C. Temas Críticos, importantes pero sin consenso.
Evitables si ello es posible hasta mejor ocasión.

D. Temas Marginales, de escasa importancia y sin consenso.
Pueden ser olvidados sin riesgo de imagen o efectividad.

E. Temas Irrelevantes.Temas de escasa importancia y acuerdo escaso.
Son temas vidriosos.

Mucha
Importancia
Poca
Críticos
Cruciales
Irrelevantes
Marginales
Coyunturales

Todo este material, acompañado de los respectivos argumentos y contraargumentos es sistematizado de forma que pueda llegarse a una conclusión (o serie de conclusiones) definitiva que constituya la conclusión final del estudio.

El Informe debe ir orientado a dos tipos de público.

- —Por un lado, el reportaje, de un modo o de otro, deber ser conocido por los expertos que han participado en el proceso de investigación y de búsqueda de consenso, y
- —En segundo lugar, el responsable que debe tomar la decisión de conocer los puntos centrales de consenso, la jerarquización de toda la temática, y los argumentos y contra-argumentos que los expertos utilizan al abordar científicamente el tema objeto de estudio.

La Técnica Delphi ofrece una serie de ventajas y de oportunidades que no ofrecen otros tipos de entrevista, individuales o de grupo, como por ejemplo:

Ventajas de la técnica Delphi

- — Libera al experto de su obligación o tendencia a seguir la opinión de «líderes de opinión» oficiales o semi-oficiales.
- — Libera al experto de las presiones a acomodarse a la tendencia del grupo a encontrar una posición de compromiso.
- — Permite a los expertos comunicarse entre sí, sin verse obligados a reunirse físicamente en un mismo espacio y a la misma hora, con los problemas consiguientes de desplazamiento y alteración de sus horarios de trabajo.
- — Elimina la posibilidad de influjo de una persona dominante en una reunión colectiva.
- — Ofrece la oportunidad de que todo individuo tenga la misma posibilidad de presentar sus argumentos y su opinión en las mismas condiciones de tiempo, de prestigio y de libertad de expresión.
- — Suministra una retroalimentación y contrastación de opiniones, a través de la cual los expertos pueden reformular, refinar, moderar, alterar sus propias opiniones relativas a un punto concreto.
- — Genera una serie de puntos de vista, de argumentos y de contra-argumentos que la reunión de grupo es incapaz de generar por límites de tiempo y de presión ambiental.
- — Motiva a los participantes al comprobar éstos que sus opiniones reciben contrastación con las opiniones de otros expertos igualmente informados y legitimados profesionalmente.
- — No exige ningún tipo de sofisticación cuantitativa ni cualitativa para la adquisición de las líneas centrales de consenso y de jerarquización de la temática analizada.

C. **Entrevista con grupo**

Es aquella (o aquellas) entrevista en la que, partiendo del postulado de que los seres humanos son cocreadores de sus propia vidas y de que sus experiencias personales no están mecánicamente condicionadas por completo por factores externos, defiende que no se puede investigar a estas personas, en el el pleno y propio sentido del término, si uno no los ve como autodeterminantes, es decir, que las personas investigadas deben adquirir el papel de *coinvestigadores al mismo tiempo que el de cosujetos investigados. La investigación se transforma así en un una «Investigación Cooperativa»*[7].

El énfasis de esta metodología estriba, pues, en que el investigador trabaja con otros grupos como coinvestigadores. Más que una investigación En grupo en la que éste es «objeto de investigación», en la entrevista Con grupo éste se transforma en «sujeto investigador».

La entrevista Con grupo se apoya en dos principios generales, el primero relativo al grupo mismo y el segundo relativo al conocimiento.

Principios de la entrevista con grupo

1. *Respecto al grupo:*
   - El grupo está constituído por individuos o grupos diferentes.
   - La selección de sujetos se basa en el grado de participación de la mismas experiencias que se desea investigar.
   - Como mínimo, por consiguiente, todos los componentes del grupo deben estar informados de la existencia y de los objetivos, de los condicionamientos esenciales y de las dimensiones fundamentales de la investigación.
   - Idealmente todos intervienen y participan en la investigación,
   - Lo cual no significa que todos los componentes involucrados en la investigación contribuyen del mismo modo a ella.
   - Como en cualquier grupo humano, los problemas y las barreras a la comunicación, lo mismo que las oportunidades y la facilidades para hacerlo son diferentes. Unos sujetos pueden funcionar como creadores y portadores de información, al paso que otros pueden ejercer meramente de facilitadores de la misma. Unos pueden disponer de experiencias centrales y otros más secundarias o marginales.
   - El grupo recurre a la información que poseen todos los miembros del grupo, aunque lo haga en medida y niveles distintos.

[7] El término es atribuido a Heron, J., (*Experience and Method: An Inquiry into the Concept of Experiential Research*, University of Surrey, Human Potential Research Project, Surrey, U.K., 1971, en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., pp. 324-340).

— El grupo avanza en su investigación a base decisiones pactadas o de consensos parciales, aunque, si bien ésto constituye un proceso ideal de investigación, ello rara vez ocurre de este modo.
— Todos los miembros del grupo coinvestigador deben participar voluntariamente en el proceso de investigación.

2. *Respecto al Conocimiento*: Heron[8] distingue cuatro tipos :

— *Experiencial*: obtenido a través del encuentro directo con personas, eventos, cosas o entornos.
— *Práctico*: es el relativo al aspecto operativo de «como hacer algo».
— *Presentational*: Se refiere al proceso por el que el conocimiento experiencial se transforma en patrones o hábitos de conducta. Se expresa en imágenes, historias, sueños. Opera de puente entre el conocimiento experiencial y el siguiente.
— *Proposicional*: es el poseído «acerca de» algo y se expresa a través de tesis y teorías.
— En la investigación sobre personas, el conocimiento proposicional manifestado en las conclusiones de la investigación debe apoyarse y servirse del conocimiento experiencial y práctico de estas mismas personas.
— Si por el contrario, las conclusiones estan formuladas exclusivante por el investigador, sin el apoyo requerido en el saber experiencial práctico de los individuos, tales conclusiones no reflejarán, directa ni indirectamente, la experiencia del investigador lo mismo que la de los sujetos investigados[9].

La investigación cooperativa articula la investigación Con el grupo, partiendo, como criterio fundamental, de la subjetividad crítica. Esta subjetividad condiciona el punto de partida, los modos de operar y los controles de autenticidad y de confiabilidad que aplica en su trabajo. Esta subjetividad, en palabras de P. Reason[10], es:

—Un *estado de concienciación* diferente tanto de la subjetividad ingenua de la concienciación espontánea como del intento de objetividad de la coinciencienciación individual reflexiva.
—que *no suprime la experiencia primitiva*, sino que reconoce que nuestra interpretación de ella depende y está condicionada por nuestra adopción de una perspectiva previa a ella.

---

8 Heron, J., *Ob. cit.*

9 Adaptado de Reason, P., «Three Approaches to Participative Inquiry» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., cap. 20.

10 Reason, P., *Ob. cit.*

—que sostiene que somos conscientes de nuestra propia perspectiva y de los sesgos que de ella se derivan y del modo como los articulamos en nuestra comunicación social con los demás.
—que implica una atención reflexiva al terreno teórico en el que uno se mueve de forma parecida a lo que Bateson[11] describe como «Aprendizaje III» o a lo que Keller[12] llama «objetividad dinámica»,
—que mantiene, finalmente, que los individuos pueden defender con pasión reflexiva muchas versiones de la «realidad», que se es conciente de los innumerables modos como los humanos se autoengañan a sí mismos y mutuamente en sus percepciones, del mundo a través de una epistemología defectuosa, de sesgos culturales, de partidismos políticos, de defensa de intereses ocultos,...

El Desarrollo

La investigación cooperativa debe ser entendida como un proceso en sentido estricto que va acumulando y transfiriendo tipos de conocimiento hasta una intepretación global holística definitiva. De ahí que cobren especial importancia la fases a través de las cuales tiene lugar este desarrollo:

Fases de desarrollo

Fase 1:

— Los coinvestigadores se ponen de acuerdo sobre el ámbito de la investigación y algunas de sus dimensiones básicas (éstas pueden ir desde la exploración de alguna experiencia compartida hasta un proyecto de cambio social, tales como la peste del Sida, el problema de consumo de drogas, la inseguridad ciudadana...).
— Se eligen de común acuerdo los procedimientos centrales que serán adoptados y seguidos en el proceso de investigación. Esta fase incluye y destaca el saber proposicional antes mencionado que se expresa básicamente en teorías y afirmaciones generales.

Fase 2:

— El saber proposicional es aplicado por todos los miembros del grupo a las circunsntancias habituales de la vida cotidiana, siguiendo el modo de trabajar ya diseñado, aplicando las proposiciones generales sobre la que todos

[11] Bateson, G., «The Logical Categories of Learning and Communication», en Bateson G., *Steps to an Ecology of Mind*, Chandler, San Francisco, 1972 a.
[12] Keller, E.F., *Reflections on Gender and Science*, Yale University Press, New Haven, 1985.

están de acuerdo, observando y anotando tanto su propio comportamiento como el de los demás observados.
— Se pone especial interés en la recogida de aquellos detalles de la experiencia más reveladores y se les pone en contraste con las teorías y opiniones dadas inicialmente como verdaderas. Se insiste en la observación del desarrollo cotidiano, lo que implica una incidencia especial en el saber práctico.
— Los investigadores se autobservan primariamente así mismos y a su comportamiento, sus sentimientos, sus prácticas ocultas e intentan confrontarlas con la teorización previa.

Fase 3:

— El conjunto de los coinvestigadores se introduce de lleno en un proceso de inmersión de «convivencia» y de «experiencia» del tema en investigación.
— Comienzan a captar las coincidencias y las discrepancias entre ésta su nueva experiencia y sus convicciones y teorizaciones previas.
— Todo ello da pie al desarrollo de una nueva experiencia reflexiva y colectiva en la que adquiere especial relevancia el saber experiencial.

Fase 4:

— Los coinvestigadores efectúan una sistemática reconsideración de sus teorizaciones e hipótesis previas a la luz de su nueva experiencia.
— Mantienen un serie periódica de reuniones y entrevistas en común en las que revisan sus experiencias, las interpretan y las ponen en común.
— Ello implica modificación, reformulación y profundización de las mismas y obliga a nueva definición de la situación y de su problemática.
— Es aquí donde adquiere especial relevancia el saber proposicional.

El resultado final es una construcción, más exactamente una reconstrucción colectiva, que pretende presentar una visión de la realidad no como un acto de elucubración individual sino como producto de una acción reflexiva de los individuos y los grupos. La aceptación de los resultados se sustenta en la persuasión de la investigación cooperativa que obliga a los sujetos a una inmersión heurística en el tema investigado, dado que éstos aprenden a conjuntar la visión, la reflexión y la autocrítica.

La técnica cooperativa pone en ejercicio e influjo mutuo los saberes práctico y proposicional, al mismo tiempo que subraya que el saber experiencial surge de la interaccción sistemática con los demás coinvestigadores del grupo. Se apoya en las perspectivas de que cualquier investigación implica un saber personal, político y espiritual, parte de un planteamiento y busca un cometido. Por ello mismo exponen de entrada el enfoque y el paradigma que adoptan y se esfuerzan por detectar las distorsiones que se introducen en su experiencia por los sesgos a los que

son empujados por su pertenencia social o sus sistemas culturales de valores.

Validez de la Investigación Cooperativa

Su validez como método descansa en su constante trabajo de ciclaje y reciclaje a través de las fases de acción, reflexión, puesta en común y crítica colectiva, lo que lleva a los coinvestigadores a una comprensión crítica de las cosas a través de su propia subjetividad. La propia experiencia, en la que el investigado se constituye en investigador y la participación (con reflexión crítica autocolectiva) de la misma por la que el grupo y no el investigador solitario dirige el proceso de intepretación, constituyen las dos piezas claves de su confianza como instrumento de descubrimiento. La técnica pretende conjugar la tesis de la interpretación subjetiva, tan cara al interaccionalismo simbólico, con la crítica reflexiva ecológica tan apreciada por el postpositivismo y la teoría crítica. Aún así la investigación cooperativa no se libra del riesgo de caer en dos grandes trampas heurísticas:

—La *Proyección inconsciente* por la que nos engañamos a nosotros mismos. Un engaño que procede del mismo esfuerzo por efectúar una investigación rigurosamente crítica en temas y asuntos que nos afectan íntimamente. Tales temas, al sentirse cuestionados por la investigación, ponen en marcha mecanismos sicológicos de defensa que nos llevan a proyectar nuestras propias ansiedades al ámbito mismo que hemos seleccionado como objeto de la misma investigación y a autodecepciones importantes.
—El *Choque de consenso* por el que los coinvestigadores se mantienen unidos en defensa de sus ansiedades comunes. Esta solidaridad les impide afrontar críticamente aquellas áreas de la experiencia que ponen en cuestión su esquema mental compartido, razón por la cual tienden a ignorarlas o a explorarlas indebidamente.

El riesgo es importante e inminente, lo que obliga al grupo investigador a un sobreesfuerzo de autoreflexión colectiva precisamente en aquellas áreas más sospechas de provocar esta decepción colectiva consensuada. La repetición de los planteamientos, su reformulación renovada, la introducción de confrontaciones que obliguen a afrontar las opiniones previamente mantenidas y a aflorar las anxiedades correspondientes, son algunos mecanismos de control que garantizan la autenticidad de la crítica subjetiva colectiva. Estos autocontroles no garantizan de manera absoluta que el saber práctico, experiencial, proposicional sean absoluta-

mente válidos, pero sí contribuyen a un mayor control de calidad en la reflexión y la crítica colectivas, en la comunicación de los diferentes puntos de vista y en la riqueza de la intepretación final[13].

La utilidad de esta técnica es más visible en aquella situaciones en la que se trata de investigar experiencias sociales compartidas y no situaciones concretas individuales. Reclama un deseo inicial de coinvestigación compartida y un esfuerzo sostenido de mantenimiento de un ritmo de investigación semejante para todos los participantes de la investigación. Su utilidad más específica reside probablemente cuando se aplica a pequeños grupos de personas que se encuentran en situación semejante y desean igualmente analizar y afrontar sus problemas simultáneamente.

---

[13] Por ello mismo tiene plena vigencia la afirmación de L. Gabarrón de que la investigación participativa se define como una «propuesta metodológica inserta en una estrategia de acción definida, que involucra a los/as beneficiarios/as de la misma en la producción de conocimientos». *La Investigación Participativa,* CIS, Madrid, 1994, p. 19.

Capítulo 9

Historias de vida

Introducción

«De todos los métodos de investigación cualitativa, dice Gareth R. Jones, tal vez sea éste el que mejor permita a un investigador acceder a ver cómo los individuos crean y reflejan el mundo social que les rodea. La Metodología de las Historias de vida ofrece un marco interpretativo a través del cual el sentido de la experiencia humana se revela en relatos personales en un modo que da prioridad a las explicaciones individuales de las acciones más que a los métodos que filtran y ordenan las respuestas en categorías conceptua]es predeterminadas»[1]. A diferencia de la entrevista «enfocada» que se centra en torno a un núcleo de intensa experiencia vital en la vida de un individuo, y de la entrevista «de grupo» que recoge información de manera simultánea de varias personas, la entrevista (o serie de entrevistas) que da lugar a una Historia de Vida, tiene por objeto los modos y maneras con los que un individuo particular construye y da sentido a su vida en un momento dado.

Los Documentos personales

El mundo, escribe Plummer[2], «está abarrotado de documentos personales. La gente escribe cartas, lleva diarios, hace fotos, escribe informes, relata biografías, garabatea pintadas, publica sus memorias, escribe cartas a los

---

[1] Jones, G.R., «Life History Methodology» en Morgan, G., *Ob. cit.*, p. 147.

[2] Plummer, K., *Documents of Life*, Allen, London, 1983, en *Los Documentos Personales*, Siglo XXI, Madrid, 1989, p. 15.

periódicos, deja notas de suicidio, escribe frases en las tumbas, filma películas, dibuja cuadros, hace música e intenta imaginar sus sueños personales. Todos éstos son documentos personales en el más amplio sentido». En todos ellos, comenta Redfield[3], aparecen las características personales y humanas de su autor de forma que a través de ellos podemos conocer tanto a él como al contexto en el que se desarrolla su existencia. Tan impresionante como la cantidad de documentos y la riqueza de contenido que encierran en su conjunto es la diversidad en la que pueden presentarse. Plummer presenta un catálogo de tipos principales[4]:

a) *Autor idéntico al sujeto del relato*

- —*Historias personales:* Es el relato detallado de la vida de una persona con sus propias palabras bien sea que lo haya confeccionado su autor en solitario o con la ayuda de experto ajeno. La historia personal, a diferencia de la historia pública, representa el punto de vista del autor y revela como ninguna otra «el reino de lo subjetivo» .
- —*Los Diarios Personales*: Reflejan el devenir contemporáneo de la vida de una persona. Lejos de estar escrito, como la historia personal de un sólo intento o plan, el diario va fraguando lentamente a lo largo de días, meses y años, sin un plan previamene concebido, si bien, a lo largo del tiempo, su autor comienza a considerarlo como un todo que puede seguir un proyecto de vida más o menos explícito. Los diarios pueden confeccionarse de tres modos principales: a) Por encargo de un estudioso que pretende elaborar un estudio longitudinal y demanda al autor que lleve un diario durante una semana, un mes u otro período de tiempo consecutivo. b) Por en cargo de alguien el autor puede elaborar un calendario de todas las actividades llevadas a cabo a lo largo de un período concreto, por ejemplo, un solo día. c) Por encargo dirigido dado en el que se especifica el tipo y forma de contenido que se desea recabar de su autor por parte del promotor .
- —*Las Cartas*: Normalmente documentos de tamaño reducido en los que la relación remitente-destinatario adquiere una significacion especial y el subjetivismo se ve estrechamene condicionado por la relativización de la situación. La diversidad de los tipos de carta es incuestionable: ceremoniales, informativas, sentimentales, literarias,

---

[3] Redfield, R. & Miner, H., «The Folk-Urban Continuum» en *American Sociological Review,* XVII, Octubre 1952, pp. 205-215; Gottschalk, L., *Using Historical Sources in Anthropology and Sociology*, 1972.

[4] Plummer, K., *Ob. cit.*, p. 16.

de negocios... En todos ellos el tipo de relación social entre autor-audiencia y el grado de subjetivismo tolerado y fomentado es esencialmente distinto.

b) *Autor distinto al sujeto del relato*

—*Periodismo de guerrilla:* Los relatos biográficos son reducidos en su tamaño y diversos en los sujetos a lo que se refieren.
—*Historial oral:* Recopila testimonios personales comunes a una experiencia o situación o condición sociales y los pone y sistematiza por escrito.
—*Vídeos y películas*: a través de los que se cuenta, con mayor o menor amplitud y profundidad la vida de una persona o un grupo concretos.

Las Historias de Vida

En la Historia de Vida, una persona refiere en un largo relato el desarrollo de su vida desde su propio punto de vista y en sus propios términos. Espontáneamente o acompañado de un «experto sonsacador», el sujeto va desgranando en una serie de entrevistas, acompañadas, a veces, de grabaciones magnetofónicas, o a través de redacciones escritas por él mismo, visitas a escenarios diversos, entrevistas a familiares o amigos, fotografías, cartas,... los diferentes episodios o etapas de su vida[5]. Se trata, por supuesto, de un relato puramente subjetivo —una perspectiva detallada y concreta del mundo— que eventualmente podrá resultar errónea en no pocas de sus partes. El investigador que intenta fabricar una historia de vida no pretende un relato objetivamente verdadero de los hechos, sino un relato subjetivo que refleje fielmente cómo el sujeto los ha vivido personalmente[6]. *Cuatro objetivos* principales justifican el uso de la Historia de Vida como método de investigación:

---

[5] Smith, L., «Biographical Method» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.* La Biografía presenta igualmente muchas variantes: Perfiles, Retratos, Semblanzas, Historias de vida, Autobiografías. Es importante recordar que las biografías pueden venir presentadas en formas, larguras, focos y perspectivas múltiples.

[6] Como recuerda el mismo L. Smith, la redacción de una autobiografía se mueve en la frontera de lo ficticio y lo real. El sujeto es una especie de «stripper» que juega con el suspense de hasta dónde va a desnudarse y, todavía a medida que avanza su relato se comprueba que lo único que hace es ir poniéndose más vestidos. «Biographical method», en N. Denzin, Handbook of Cualitative Research, Sage, 1994, London, Cap. 18. O, como afirma G. Gusdorf («Condictions and Limits of Autobiography» en Olney, J. (ed.), *Autobiography: Essays Theoretical and Critical*, Princeton University Press, Princeton, 1980), la autobiografía es una «especie de propaganda póstuma para la posteridad» (p. 36).

—Captar la Totalidad de una experiencia biográfica, totalidad en el tiempo y en el espacio, desde la infancia hasta el presente, desde el yo íntimo a todos cuantos entran en relación significativa con la vida de una persona, que incluye las necesidades fisiológicas, la red familiar y las relaciones de amistad, la definición personal de la situación, el cambio personal y el cambio de la sociedad ambiental, los momentos críticos y las fases tranquilas, la inclusión y la marginación de un individuo en su mundo social circundante.
—Captar la Ambigüedad y Cambio: Lejos de una visión estática e inmóvil de las personas y de un proceso vital lógico y racional, la historia de vida intenta descubrir todos y cada uno de los cambios por los que a lo largo de su vida va pasando una persona y las ambigüedades, las faltas de lógica, las dudas, las contradicciones, la vuelta atrás... que a lo largo de ella se experimentan.
—Captar la Visión Subjetiva con la que uno mismo se ve a sí mismo y al mundo, cómo interpreta su conducta y la de los demás, cómo atribuye méritos e impugna responsabilidades a sí mismo y a los otros. Esta visión subjetiva revela la «negociación» que toda vida requiere entre las tendencias «expresivas» de la persona y las exigencias de «racionalidad» para acomodarse al mundo exterior.
—Descubrir las Claves de Interpretación de no pocos fenómenos sociales de ámbito general e histórico que sólo encuentran explicación adecuada a través de la experiencia personal de los individuos concretos.

Entrevista o Analisis de Contenido

Para la elaboración de una Historia de Vida el investigador social puede encontrarse en una de dos situaciones:

a) Disponer de *documento personal en cualquiera de sus formas, escrito y redactado de antemano.* En este caso el investigador se apresta a efectuar un analisis de contenido en el que puede pretender (como observa Sheila a propósito de las autobiografías de ancianos) uno de tres objetivos principales:

—*Reminiscencia***:** La captación del Texto y, a través de él, el contexto en el que se desarrolla la vida del autor. El documento personal permanece, aún en el caso de la desaparición de su autor y permite recuperar datos, experiencias y significados de otra forma olvidados o perdidos.
—*Asessment*: Cuando el objetivo es el asessment, el autor puede pretender orientar su estudio a los fines pragmáticos que de su conoci-

miento pueden derivarse. En el caso concreto de las historias personales de los ancianos, los investigadores pretenden conocer el mundo de las aspiraciones, necesidades y condicionamientos personales y sociales en los que éstos se desenvuelven, de los mecanismos utilizados para solucionar sus crisis y conflictos, de la evolución y desarrollo de sus carreras personales,... cuyo conocimiento exhaustivo permite una mejora en las políticas de tratamiento geriátrico.

—*Teoría***:** El análisis de las historias de vida constituye todo un arsenal de información para la elaboración de teorías sobre los periodos de transición, los puntos de inflexión, el desarrollo de las carreras personales, la relación cambiante entre generaciones familiares, la relación de identidad-contrastatación entre el yo y el «otros» de la vida social,...

b) No disponer de tal Documento y *proponerse él mismo la Construcción de una Historia de vida,* esto es, de la historia de un individuo o un grupo social para el que puede contar con sólo la existencia del propio sujeto o puede contar con la ayuda de textos y documentos personales de carácter parcial y fragmentario. Lejos de disponer de un texto ya redactado, más o menos sistematizado y estructurado, el investigador debe acometer la tarea completa en sus cinco fases principales: Los Preparativos, la Recolección de datos y el Almacenamiento/Archivamiento de los datos (tres acciones específicas de las que se ve liberado el analista de contenido), el Análisis de los datos y el Informe Final.

Una Historia de Vida puede elaborarse a base de un documento escrito por el propio sujeto (tal como una autobiografía, unas memorias, un diario), pero no corresponde a la metodología que aquí pretendemos explicar en la que el investigador interviene directamente en la construcción y elaboración del relato. La construcción de este relato, como es obvio, puede llevarse a cabo de muchas maneras y con diferentes propósitos, reclamando cada uno de ellos adaptaciones y especificaciones metodológicas propias, más o menos importantes. Por nuestra parte, limitaremos nuestra exposición a sólo aquel modo de construcción en el que un investigador entrevista a un sujeto y solicita de él, más o menos estructuradamente, el relato completo de su vida, o sea, le solicita el relato autobiográfico de su vida, tras lo cual el propio investigador reconstruye, interpretando y captando su significado, esa autobiografía trasnformada ahora en Historia de Vida[7]. Presentamos tres tipos de Historia de Vida en función de que su construcción vaya enfocada a:

---

[7] Plummer, K., *Ob. cit.*, pp. 124-125; distingue diversas modalidades, tales como a) El Documento global sobre una vida, b) El Documento limitado sobre una vida (abarca sólo un aspecto), c) El Documento personal temático limitado.

—*La Reminiscencia*: del desarrollo biográfico de un protagonista social, de la reconstrucción de una época o de un Contexto concreto a través de uno de sus sujetos. Sería el caso de la reconstrucción de la biografía de un político, un filósofo,...
—*El Asessment:* de la carrera vital de un sujeto o tipo de sujetos para la evaluación de programas de acción social (sanitaria, familiar, económica) o política. Sería el caso de la reconstrucción de una persona de avanzada edad para detectar la problemática de las personas de la tercera Edad, de sus necesidades y problemas.
—*La Investigación Teórica*: de los factores y de los condicionantes que influyen en el desarrollo concreto de una vida o de un tipo concreto de vidas. Sería el caso del estudio pormenorizado y exhaustivo de la biografía de una persona delincuente, de un consumidor narcohabitual,...[8]

A. **La reminiscencia de una vida**

La base de nuestra naturaleza como seres humanos sociales y la de nuestra cultura que expresa esta naturaleza dan lugar a una relación dialéctica entre nuestras tendencias expresivas (el deseo de expresamos a través de nuestros propios actos) y las exigencias de racionalidad (para poder acomodarnos a un mundo exterior que existe fuera e independientemente de nosotros). La Historia de Vida busca descubrir esta relación

---

[8] Clifford (1970) presenta una taxonomia de tipos. La dimensión fundamental de la clasificación es el grado de objetividad-subjetividad, quizá mejor indicado, el grado de intrusión del autor en el manuscrito:

1) La «biografía objetiva» es imposible en un sentido absoluto, pero algunas biografías tienden hacia un cotejo real, normalmente sostenido cronológicamente, con mínima interpretación del biógrafo. En términos de una temprana perspectiva, si no cliché, «los datos hablan por sí mismos».
2) Este tipo de biografía ensombrece a la «escuela histórica», que mantiene un fuerte énfasis real y una gran organización cronológica, pero con crecientes antecedentes históricos e intentos para desarrollar el carácter fundamental del sujeto como características definitorias. *El introducido autor comienza a construir una figura con contexto.* Es éste quizás el tipo más prevalente entre los biógrafos académicos.
3) La «escuela artística» envuelve algunas de las mismas investigaciones exhaustivas, pero el biógrafo juega el papel «de un imaginativo artista creativo, presentando los detalles de la manera más viva e interesante posible.
4) La «biografía narrativa» envuelve una puesta en escena y conversaciones basadas en cartas y documentos que hacen el escrito real y altamente imaginativo al mismo tiempo.
5) La «biografía de ficción», casi una novela histórica, con mínima atención a la investigación original y a las fuentes primarias. (En Smith, op. cit., pp. 292-293).

dialéctica, esta negociación cotidiana entre aspiración y posibilidad, entre utopía y realidad, entre creación y aceptación, y por eso sus datos provienen de la vida cotidiana, del sentido común, de las explicaciones y reconstrucciones que el individuo efectúa para vivir y sobrevivir diariamente.

Sólo captando los procesos y los modos como los individuos captan y crean su vida social, podremos captar el significado subjetivo que las cosas poseen para ellos. De ahí que la Historia de Vida, al buscar este sentido subjetivo, adopte un planteamiento de interpretar significados más que de encontrar causalidades. Al igual que cuando el investigador intenta reconstruir, mediante entrevista, el mapa cognitivo de un individuo, parte de una serie de supuestos previos y utiliza unos criterios de trabajo, en la construcción de la Historia de Vida de un individuo se parte de un conjunto de criterios y supuestos que deben estar claramente explicitados en la mente del investigador. Entre los supuestos previos, por ejemplo, el investigador es consciente de que su intervención acarrea un cierto encontronazo con el sujeto investigado y que es esta colisión la que facilita su tarea de reconstructor social. Sabe, en efecto, que cada persona cuenta y echa mano de una teoría implícita para explicar sus propios comportamientos y actos, y sabe también que él mismo, como investigador, recurre a teorías explícitas al acto de la entrevista. La entrevista y su ulterior elaboración consisten en una lucha por equilibrar estas dos series de teorías explicativas —la del propio sujeto y la del entrevistador— de manera que se alcance un balance entre las teorías supuestamente válidas teóricamente del investigador y las explicaciones reales del sujeto.

Estos, modificando y desarrollando la teoría, y aquéllos interpretando, condensando y transformando los temas que las explicaciones ponen de relieve. Como su propio nombre lo indica la Historia de Vida se apoya fundamentalmente en el relato que un individuo hace de su vida o de aspectos específicos de ella, de su relación con su realidad social, de los modos cómo él interpreta los contextos y define las situaciones en las que él ha participado, pero ésto no significa que el investigador deba aceptar al pie de la letra todo lo que el sujeto refiere sin aplicar controles que garanticen que lo que el entrevistado refiere es fiel, no a la realidad objetiva, sino a la propia experiencia del sujeto. La fidelidad del individuo relator a sí mismo no debe darse nunca por supuesto, antes por el contrario, es un logro técnico en el que el investigador tiene que cooperar activamente y de cuya existencia debe estar seguro antes de iniciar ninguna interpretación de sus datos.

El trabajo del entrevistador de una Historia de Vida es todo menos una escucha pasiva e inerte semejante a la del que atiende una conferen-

cia o ve una película de cine. Lo cual es aplicable aún en el caso de que el trabajo comience con un relato escrito (autobiografía, memorias...) de antemano por el sujeto. Se da por supuesto, de entrada, que el sujeto es incapaz por sí solo de desentramar las normas grandes y pequeñas por las que él mismo regula su propia conducta. Necesita una cooperación que le ayude a esta tarea de objetivación de las bases reguladoras de su comportamiento. El investigador debe estar alerta aceptando, de entrada, la posibilidad de que el sujeto mienta o falsifique intencionadamente su relato, así como debe aceptar la probabilidad de que éste, consciente o inconscientemente, intente dar de sí mismo una imagen coherente (sin irracionalidades, sin dudas, sin contradicciones) o socialmente aceptable (sin elementos social o culturalmente desmerecedores o criticables).

Para asegurar la mejor utilización del potencial interpretativo de que es capaz una buena Historia de Vida es necesario, además, aplicar una serie de criterios para determinar la adecuación descriptiva del investigador al establecer su interacción social con el sujeto entrevistado. Estos criterios han sido acertadamente sintetizados por Gareth Jones[9].

—El primer criterio establece que la persona historiada debe ser considerada como *miembro de una cultura,* es decir, como alguien que desde su nacimiento ha entrado a formar parte de una cultura y que el pasado, presente y futuro los capta el individuo como parte del conocimiento de sentido común a través de los esquemas interpretativos de ésta. La Historia de Vida describe e interpreta el relato del actor en su desarrollo dentro de este mundo de sentido común y el modo como adquiere su bagaje cultural.

—En segundo lugar ha de reconocerse *el papel de los otros* significativos en la transmisión de la cultura, destacando el papel de la familia, los padres, los líderes de opinión, más concretamente a través de la «relación nosotros» desde la que capta el mundo social y se tipifican sus contenidos.

—En tercer lugar hay que especificar *la acción social misma* y las bases de la realidad social, esto es, las expectativas básicas, los postulados elementales que se dan por supuestos en la conducta, los criterios centrales con los que se define la situación y se orienta en ella el actor. Los valores centrales, los códigos de conducta, los mitos, los ritos con toda la racionalidad subyacente que se les atribuye.

—El cuarto criterio reclama la *reconstrucción y seguimiento del hilo conductor* que relaciona, a través del tiempo, unas experiencias

[9] Jones, G.R., *Ob. cit.* pp.153-154.

con otras en la vida del actor. La significación de unos hechos para el comportamiento posterior y las expectativas u objetivos de futuro como hitos marcadores de la conducta a lo largo de la vida. Los momentos de crisis en los que este hilo se quiebra, los cambios significativos en la definición de la realidad y las conexiones de unos comportamientos con otros aparentemente desconectados.

—El quinto criterio reclama la *recreación continua y simultánea de los contextos* sociales asociados con la persona y su acción social. El contexto no puede disociarse de la conducta puesto que, no sólo la condiciona, sino que sirve de clave interpretativa para su comprensión.

Las Fases

La construcción de una Historia de Vida no es otra cosa básicamente que la reconstrucción y recreación en forma de descripción densa de una experiencia humana. Como tal, por consiguiente, se asemeja y sigue fundamentalmente las fases y los pasos de una entrevista en profundidad normal. Su elemento diferenciador estriba en el marco de totalidad temporal autobiográfica en el que ésta se sitúa y se construye. En principio una Historia de Vida abarca todo el recorrido biográfico de un individuo, aunque, en el momento de su planteamiento inicial lo mismo que en el de su acabado final, el investigador está interesado en destacar sólo alguna(s) dimensión(es) o algún(os) momento(s) más destacado(s) o significativo(s) de esta totalidad vital. Señalaremos las singularidades más destacadas siguiendo el esquema de los pasos seguidos para una normal entrevista en profundidad.

a) *Los preparativos:* La decisión de construir una Historia de Vida nunca se hace «en abstracto», dado que inmediatamente surgiría la cuestión de quién será el sujeto elegido, frente a miles y millones de individuos, para representar el papel de protagonista de una historia que «merezca la pena». ¿A quién elegir?, ¿al primero que se ofrezca, a un obligado a la fuerza, uno seleccionado a propósito? ¿con qué criterio se hará esta selección?, ¿buscando el hombre medio «gris», intentando localizar el «gran hombre» o encontrando al «marginal» y al «exiliado» de la sociedad? La decisión, muchas veces, es fruto de la casualidad que hace topar al sociólogo con un sujeto «interesante», «motivado» y «capaz» de colaborar en un proyecto de esta índole. Son no pocas las Historias de Vida elaboradas a partir de una de estas eventualidades fortuitas. La mayoría de las veces, sin embargo, la decisión de elaborar una Historia de Vida es fruto de una decisión previa, que pone en marcha un pro-

ceso de búsqueda de protagonista en función de un criterio expreso. Este criterio lleva al investigador a elegir a un individuo que «destaca» bien por su marginalidad, bien por su excelencia, bien por su representatividad como elemento modal de su grupo.

- —La *marginalidad* es uno de los elementos que destacan a una persona como protagonista potencial de una Historia de Vida. El marginal es una persona exiliada de su propia cultura, de la que no acaba de liberarse por completo, e introducida en otra nueva que tampoco acaba de asimilar, el «hombre marginal» de los inmigrantes al Chicago de los años 30. Los alcohólicos, los no creyentes en sociedades confesionales, los transexuales, los líderes de la contracultura son otros tantos tipos de sujeto marginal que se prestan a protagonizar una excelente Historia de Vida porque nadie como ellos conoce y ha vivido «desde dentro» una cultura y ha llegado a salir para conocerla «desde fuera». Ellos son los que mejor pueden «comparar» ambas culturas y analizarlas «objetivamente» desde el exterior.
- —Un segundo elemento es el de la *excelencia* o de la búsqueda del Gran Hombre. El Gran Hombre es un sujeto-tipo de individuos protagonistas potenciales de una Historia de Vida. La grandeza es, en cierto sentido, una clase de marginalidad que separa a estas personas del sujeto modal contemporáneo (la que hizo hablar a Helen Jennings de la «Soledad del Liderazgo»[10]). El Gran Hombre se distingue de los demás por la «riqueza» de su experiencia biográfica y por la resonancia que se encuentra en su persona de las grandes crisis y las nuevas fuerzas culturales que se disputan la hegemonía en una sociedad. Los líderes revolucionarios del tipo Nelson Mandela o Che Guevara, los religiosos como Gandhi o la Madre Teresa de Calcuta, los líderes políticos de la talla de De Gaulle o Hitler, los filósofos como Goethe o Marx... son gigantes cajas de resonancia y pseudohipóstasis de la riqueza cultural de sus propias sociedades.
- —La *normalidad* como representatividad de la mayoría social. La Persona Normal como «muestra» modal de la sociedad y de la mayoría de sus miembros es un tipo de individuo «sugerente» para el investigador que espera descubrir, a través de su mediocridad, lo fundamental del conocimiento de sentido común, esto es, los pilares básicos sobre los que se apoya y con los que funciona una sociedad determinada.

[10] Jennings, H., *Leadership and Isolation*, Logmans, New York, 1943.

Cualquiera de los tres criterios de selección es válido y cada uno de ellos aporta unas ventajas específicas, si bien hay que reconocer que el criterio de la marginalidad es el utilizado por los investigadores más frecuentemente.

b) *La recolección de datos*: Gorden señaló ocho cuestiones a las que el entrevistador debe enfrentarse antes de iniciar su trabajo, y que Plummer[11] resume así:

—Cómo me presentaré a mí mismo .
—Cómo explicaré el propósito de mi trabajo.
—Cómo explicaré quién me lo financia.
—Cómo justificaré mi elección.
—Cómo trataré el problema del anonimato.
—Cómo estableceré algún tipo de retribución económica.
—Cómo registraré la información. ¿Hasta qué punto de franqueza pretendo llegar?

c) La *duración* (número de encuentros necesarios) de una entrevista orientada a la construcción de una Historia de Vida, es por necesidad, más prolongada que la de una entrevista normal, lo cual exige del investigador una planificación logística más detallada que la de ésta. Así, por ejemplo, deben aclararse, desde el primer momento, los motivos e intenciones que persigue el investigador en su trabajo. La falsedad, el ocultamiento, incluso el disimulo, serán detectados, tarde o temprano, por el sujeto con los efectos perniciosos fácilmente previsibles. Algún tipo de Contrato con emolumentos económicos o sin ellos, debe fijarse desde el comienzo, de manera que las sesiones, en cuanto a sitio, hora, duración, queden prefijadas, en lo posible, de antemano y se cree un marco de seriedad que destruya toda frivolidad, falta de puntualidad, superficialidad o tentación de abandono prematuro. El sujeto debe recibir toda Garantía de juego limpio de manera que no tema ni sospeche ninguna probabilidad de chantaje, engaño o explotación de la información facilitada. En algunos casos, aunque en otros la notoriedad del personaje lo hará imposible, será conveniente garantizar responsabilidad en el uso de la información y el anonimato del informante.

d) *El almacenamiento y archivamiento de los datos*: La Recogida de la Información no ofrece características específicas que no hayan sido señaladas ya para el desarrollo exitoso de una entrevista en profundidad.

---

[11] Plummer, K., 1983, *Ob. cit.*, p. 93.

e) El *Análisis de los datos*. Constituye la fase terminal del trabajo, el paso del Campo al «Texto interpretativo provisional». La confección de este Texto interpretativo provisional debe quedar enmarcado en la relación inevitable que existe entre el individuo biografiado y su contexto social. Como señala M. Buchmann[12], la vida de una persona puede ser descrita como una «progresión en el tiempo y el espacio sociales». Progresión que puede ser analizada a lo largo de dos dimensiones:

—*Desde la perspectiva macrosociológica,* la cuestión es cómo la sociedad construye, organiza y define el curso de las vidas individuales. La vida individual es concebida como una institucionalización del curso vital a base de una serie de reglas que organizan la progresión vitalicia del sujeto a través del espacio y del tiempo, como una secuencia de status y de roles sucesivamente ocupados por el individuo.

—*Desde la perspeciva microsociológica*, en cambio, la cuestión es cómo el individuo percibe, evalúa y desarrolla su vida. El curso vital es concebido como una secuencia de hecho de posiciones y de papeles sociales, más desde el punto de vista de las perspectivas y de las estrategias que el sujeto ve y pone en práctica que de las sujeciones legales que la sociedad le impone.

f) El *Alcance*: Que puede examinar la vida individual desde una perspectiva macrosociológica del sistema social o desde una perspectiva microsociológica del autor.

g) El *Nivel*: Que distingue, para ambos casos, el nivel cultural del nivel estructural.

—El nivel estructural, se destacan los problemas de la acción y del intercambio social a lo largo de la vida

—Desde el nivel cultural, por el contrario, el análisis se centra sobre todo en la estructuración y la configuración simbólica de la propia vida.

Tres grandes capítulos encierran el contenido básico de una Historia de Vida, a) las *Dimensiones Básicas* de su vida. Las dimensiones básicas son otros tantos ámbitos de acción para el individuo, tales como la dimensión biológica, cultural, social... b) los *Puntos de Inflexión* o eventos cruciales en los que el sujeto altera drásticamente sus roles habituales, o se enfrenta a una nueva situación o cambia de contexto social y c) los *Procesos de Adaptación y Desarrollo* a los cambios, lentos o rápidos, que se van sucediendo en el proceso de su vida.

---

[12] Buchmann, M., *The Script of Live*, University Chicago Press, Chicago, 1989, p. 15.

Los Registros y Controles

El carácter circular no lineal de las entrevistas, con el cual el investigador, como tan enfáticamente insiste Spradley[13], recoge una información que analizará «a solas» para utilizarla como punto de partida de nuevas conversaciones e indagaciones. Este comportamiento de lanzadera es intrínseco a la reconstrucción de los elementos centrales que condicionan el comportamiento ulterior de una persona. El carácter confrontador[14] y de ruptura[15] de las entrevistas juega un papel preponderante en el desarrollo de estas entrevistas. Lejos de admitir a pies juntillas la veracidad (deseo de decir su verdad sin deformaciones conscientes) y la capacidad (transmisión efectiva sin deformaciones inconscientes) del sujeto entrevistado, el investigador acepta de entrada que aquél puede ser víctima de cualquiera de ambos factores de sesgo, y para contrarrestarlos es para lo que recurre a las técnicas de la confrontación y la ruptura.

1) *Con la Confrontación,* el investigador delicada, progresiva y sistemáticamente intenta comprobar la veracidad del relato en sus elementos más significativos o cruciales. Tres tipos de confrontaciones puede utilizar el entrevistado:

—Confrontando las afirmaciones, descripciones o explicaciones del sujeto con otras afirmaciones o explicaciones formuladas anteriormente por él mismo, bién sea de manera directa comparándolas entre sí, bién redactando un primer borrador de Historia y presentarlo al sujeto «pidiendo explicación sobre las posibles contradicciones, ambigüedades o errores».
—Otro tipo de contrastación prefiere recurrir a hechos objetivos, bibliografía, relatos de otros personajes que parezcan disentir o poner en cuestión la verdad del relato del sujeto.
—El tercer tipo recurre a una contrastación complementaria consistente en ampliar el círculo de las entrevistas, cosa que se puede llevar a cabo, bien entrevistando al sujeto en presencia de otras personas (amigos, familiares...) que completen, maticen o corrijan al sujeto, bien entrevistando por separado a otras personas que puedan aportar información complementaria pero muy valiosa a la del propio sujeto.

2) *Por medio de la Ruptura,* el investigador colabora activamente con el sujeto para evitar que éste caiga inconscientemente en descripciones o

---

[13] Spradley, J., *Ob. cit.*
[14] Jones, G.,1983, *Ob. cit.*
[15] Garfinkel, H., *Studies in Ethnomethodology*, Prentice Hall, Englewoods, 1967.

explicaciones que desfiguran la verdad autoconstruyéndose una autobiografía «socialmente aceptable» «de dramatización de escenario», de «autojustificación psicológica» o de «autocomplacencia de gran héroe». Sirve igualmente para que el sujeto descubra las reglas, valores, conocimientos y bagaje cultural que los etnometodólogos definen como «conocimiento de sentido común», el cual, dado por supuesto (como el agua para el pez o el aire para el hombre) no forma parte de la personalidad consciente y refleja del individuo y, por tanto, no es expresado en su relato (descriptivo o explicativo). Esta técnica de la ruptura es la que han puesto en práctica los psicólogos sociales en sus técnicas de dinámica de grupos (grupos sin líder...) para lograr que el sujeto revele la propia personalidad y los etnometodólogos al crear situaciones imprevistas que obligan al individuo a concientizarse de los valores, normas y reglas de conducta a los que recurre conscientemente y que, de ordinario, son utilizadas de manera mecánica, rutinaria y, sobre todo, inconsciente.

3) *El Registro de los Datos* y su almacenamiento tampoco ofrece peculiaridades que los distinguen de las precauciones adoptadas en la entrevista en profundidad en condiciones normales. De nuevo aquí, el alargamiento del tiempo de entrevista a semanas y aún meses presenta un problema de manejo y de almacenamiento o registro de los datos. Es una situación semejante a la que se encuentra el investigador en una observación participada de carácter etnográfico que se prolonga a lo largo de varios meses. Esta situación sugiere que, como allí, se utilicen diferentes archivos o registros de datos, de los cuales los más importantes y operativos son:

- —El *Registro Básico*: Mazo de notas tomadas a lo largo de las entrevistas y paquete de cintas grabadas con su correspondiente transcripción literal. Este registro es sagrado y por ningún concepto debe ser perdido, mutilado o corregido.
- —*Registros temáticos*: Contienen apuntes, descripciones, reflexiones, ensayos que el investigador va almacenando o elaborando a medida que avanza la investigación o que cada uno de ellos contiene por separado un tema o un momento o un marco teórico específicos, que el autor va enriqueciendo sistemáticamente a modo de capítulos para su informe final.
- —*Registros logísticos*: Contienen el cuaderno o diario de campo, en el que se anotan dificultades encontradas, acontecimientos que pueden enriquecer la interpretación, reflexiones personales de carácter general del investigador...
- —*Registros Complementarios*: Que incluyen consultas técnicas a especialistas, citas y referencias bibliográficas, etc.

El Relato Final

La Redacción Final: Como en el caso de la observación de una entrevista ordinaria, la Historia de Vida queda reflejada en una Descripción densa contextualizada y cronologizada. Su Redacción no difiere en su mecánica y en su estructura de la demas Historias de Vida. Construir una Historia de Vida en efecto, implica una actividad constructiva, desde la selección de un protagonista hasta la selección de temas y la delineación final de la imagen.

B. **La evaluación de una vida**

Gran parte de la investigación gerontológica, escribe Sheila Peace[16] ha ignorado el significado de las experiencias vividas por los ancianos y les ha negado el influjo que ejercen al definir sus necesidades. La construcción de Historias de Vida de personas ancianas va orientada a la reconstrucción de sus vidas de forma que sus necesidades y preocupaciones puedan ser mejor comprendidas. La construcción de la Historia de Vida de personas de edad se fundamenta en dos postulados, a) el de la existencia de un Yo desarrollado conforme a las leyes del interacionismo simbólico y b) el de la existencia de una «Carrera» biográfica a lo largo de la vida.

La forma ideal para poder captar el significado de estos dos elementos, la Identidad del yo y la evolución de su Carrera personal, es el de la entrevista personal en profundidad con el objeto de obtener una Reconstrucción que pueda ofrecer claves de actuación social sanitaria o política en favor de dichas personas. Una entrevista que es más una conversación interpersonal que un instrumento de funcionamiento mecánico. Sus características principales pueden sintetizarse en que a) busca un objetivo pragmático, b) pretende la captación de la definición del «Yo social» de un anciano c) a través de la reconstrucción de su «Carrera» personal. La entrevista biográfica de un persona anciana no es otra cosa que una entrevista en profundidad y, como ella, representa un instrumetno especialmente indicado para una recogida rica y densa de información sobre la vida de una persona anciana. Pero, al desarrollarse de forma no estructurada participa de los inconvenientes de este tipo de entrevistas. El modo de recogida de los datos y la aparente desorganización de éstos impide que se puedan establecer comparaciones estandarizadas con otras entrevistas similares, dado que una codificación excesivamente rígida y normalizada

16 Peace, S., *Researching Social Gerontology*, Sage, London, 1990.

perdería mucha de la riqueza de contenido que encierra impidiendo el descubrimiento de claves importantes para la reconstrucción de la historia del entrevistado.

No obstante esta dificultad, la entrevista biográfica, al igual que otras técnicas cualitativas, destaca por su capacidad de recoger información concreta, detallada, altamente cargada de significado y perteneciente a las capas profundas de la identidad y de la personalidad del entrevistado. Como tal, por tanto, facilita la formulación de hipótesis más incisivas y precisas para el estudio científico de la vejez y de la gerontología. Como toda entrevista en profundidad, ésta también almacena gran cantidad de información entre la que no siempre es fácil distinguir lo relevante de lo insignificante y no existen métodos ni técnicas que guíen en la difícil tarea de distinguir estos dos bloques de información. A diferencia sin embargo, de otras entrevistas en profundidad, esta dispone de una, aparente al menos, estructura previa, a saber, el recorrido vital de una persona, su historia personal. Dicha estructura se asienta en dos elementos fundamentales, la «identidad de un yo» y el «desarrollo de una carrera». Ambos elementos, en cierto sentido, condicionan la estrategia de la entrevista dado que uno de los objetivos principales precisamente consiste en perseguir la búsqueda de las continuidades y discontinuidades que constiuyen la carrera personal y el papel significativo que ambas han podido desempeñar en ella.

La búsqueda de esta estructura puede sesgar la dirección de la entrevista en el intento sobredimensionado de encontrar una estructura y olvidando de este modo hechos o elementos oscuros que caen fuera del patrón general. Pero que, no por eso, dejan de poder haber ejercido un influjo significativo. Esta búsqueda implica siempre un proceso de interacción y de influjo mutuo entre el sujeto entrevistado y el entrevistado investigador. En esta interacción no es fácil establecer una frontera entre lo que constituye una recogida de información propiamente dicha y lo que constituye su análisis reflexivo e interpretativo. La historia personal de un individuo puede dar lugar a diferentes versiones narrativas, puede contar con episodios de muy distinta significación para su desarrollo futuro. Todo ello impide que la tarea de reconstrucción pueda quedar satisfecha con una versión única o con una fase previa de información a la que suceda inflexiblemente la interpretación posterior. Una y otra deben contar con un proceso circular varias veces iniciado y concluido en interacción y enriquecimiento mutuo. Es esta flexibilidad interpretativa la que distingue la entrevista geográfica de una entrevista estructurada o de una entrevista psicoanalista.

La entrevista idiográfica no pretende descubrir el yo verdadero de la persona entrevistada sino la identidad que él mismo se atribuye, los pro-

cesos como se la ha construido y los factores que han intervenido en su formación y, por añadidura, su desarrollo a lo largo el curso vital de su existencia. No presupone ninguna teoría formal que explique el por qué de los comportamientos individuales, de sus sentimientos y aspiraciones íntimas, sino la reconstrucción de la carrera vital a lo largo de la cual ha ido dando lugar, fomentando o entorpeciendo, estos mismos sentimientos y aspiraciones, cómo ha ido definiendo y redefiniendo sucesivamente su identidad personal y la situación contextual en la que su yo iba marcando el ritmo y la trayectoria de su carrera. Conforme a la explicación de M. Buchmann[17], la entrevista biográfica busca la reconstrucción del desarrollo de esta carrera personal que oscila entre a) el marco macrosociológico, normativo e institucional de la sociedad y su influjo sobre el individuo y b) la experiencia y la iniciativa personales de éste con su sistema microsociológico de interacción social y de su definición simbólica específica de la situación. Más que contrastar una teoría previa del desarrollo de la pesonalidad social de un individuo, la entrevista biográfica busca la inducción de un modelo construido e intepretado a la luz de la información recogida previamente.

La entrevista biográfica, finalmente, al sustentarse en el concepto de carrera y de identidad individual, atribuye una importancia central al espacio y el tiempo sociales en los que la carrera se desarrolla y al contexto social en el que el individuo fragua su identidad personal. De ahí que, para la entrevista biográfica, el envejecer sea visto como a) un *proceso dinámico de interacción* con el tiempo y el espacio, no sólo un estado de asimilación pasiva, que posibilita la existencia de múltiples recorridos, de cambios o interrupciones de itinerario y de momentos críticos de inflexión, de alteracción y de impulso, y b) un *proceso de construcción de protagonismo social* en un campo dinámico marcado por las dimensiones del espacio y del tiempo, en el que el yo puede oscilar entre el control y el descontrol, entre la presencia y la ausencia, entre la centralidad y la marginalidad, respecto a la situación social. Es así cómo en esta entrevista cobra importancia el estudio de los procesos y estadios vitales de la pertenencia o el desenganche al campo dinámico de la situación social, de la reminiscencia personal como definición de amargura y desaliento o de satisfacción y complacencia, del aprendizaje de momentos críticos anteriores y de sus repercusiones en la carrera personal, del nacimiento y desarrollo de actitudes, aspiraciones frente al futuro personal —la vejez— de cada persona. El enfoque teórico desde el que se construyen estas historias es el del interacionalismo simbólico. A partir de este enfoque inicial la construcción parte del concepto de «carrera.»

---

[17] Buchmann, M., 1989, *Ob. cit.*

La carrera

— La carrera es formulada como una serie de fases definibles de una esfera determinada de actividad que un grupo de personas atraviesa de forma progresiva (un paso conduce al siguiente), en una dirección determinada en su marcha hacia un punto final o meta (o serie de objetivos) más o menos definidos y reconocibles.
— Las carreras entrecruzadas, que un individuo experimenta a lo largo de su vida y que pueden ser proyectadas, a la fuerza o voluntariamente, en la vida postrera, pueden tener grados diferentes de significación para el individuo.
— Este significado es más probablemente conocido por la persona afectada que por cualquier observador externo, pero sugiere un planteamiento para descubrir e integrar algo variado y complejo: la biografía de la persona anciana.
— Identificando los principales momentos de la vida (la carrera), cómo han configurado y han sido configuradas por, los eventos biográficos significativos (familia, viudez... etc), podemos comprender mejor el modo cómo un individuo concreto experimenta «su vida anciana», sus necesidades presentes, sus satisfacciones y problemas.

El anciano cuya vida se pretende construir es analizado e interpretado desde el punto de vista del interacionismo simbólico.

El Yo en la entrevista biográfica

— La construcción de la realidad se basa en el paradigma interacionista. Este «yo» interpretativo es central para la construción de la Historia personal.
— El yo es algo que posee un desarrollo. No está presente desde el nacimiento sino que surge en el contexto de la experiencia social, esto es, se desarrolla en el propio individuo como un resultado de sus relaciones con ese proceso común todo y con otros individuos dentro del mismo proceso.
— Este yo en continuo desarrollo es el producto de la biografía de cada individuo en un punto determinado del tiempo, lo que podría ser entendido como su «identidad».
— Es así mismo el yo el que, desde el punto ventajoso del presente, capacita al sujeto para reconstruir su historia en el contexto de la entrevista biográfica o confesión reminiscente.
— La mejor manera de comprender el yo se basa en la persuasión de que la entrevista biográfica es un proceso discursivo en el que el sujeto es capacitado para reconstruir su vida pasada.
— Esto autoriza a que conceptos como «yo» e «Identidad» sean utilizados en la interpretación y en el análisis y en su continuidad/discontinuidad a estudiar en las últimas fases de la vida.

Entrevista o Relación Personal

La entrevista biográfica es una entrevista que combina los aspectos de la *entrevista estructurada* por el hecho de que, como ella, debe cubrir unos tópicos determinados y cuyo principal cometido es el de la investigación decisional o programática. Participa, así mismo, de la *entrevista clínica* por el hecho de que el entrevisador es sensible a los sentimientos expresados y sigue las pistas de los significados en la medida en la que éstos le llevan a tópicos diversos. Pero, al mismo tiempo, se asemeja a una *conversación entre amigos* por cuanto en ella la relacion es entre iguales y el entrevistador es libre para responder en términos de sus propias experiencias. *A pesar de ello cada parte desempeña un papel* definido en un tarea central que impone sus propias condiciones y restricciones.

La tensión es inherente a la entrevista biográfica, dado que, por un lado, se impone la necesidad del entrevistador de establecer y mantener una relación cordial y confiada en la que el entrevistado se sienta libre para facilitar toda su información personal significativa. Por otro, no se pueden relajar las condiciones estrictas que impone la investigación científica sistemática. Se impone en todo caso la necesidad de establecer un ambiente de equilibrio dinámico entre la amistad desenfadada y el acto controlado de investigar. La entrevisa biográfica, por consiguiente, no se reduce a un procedimiento técnico de entrevista, sino que implica una relación de relativa intimidad, intensidad y duración, al mismo tiempo que un esfuerzo de construcción, de mantenimiento y de conclusión de una relación social artificialmente pactada.

Desarrollo de una entrevista autobiográfica

K. Plummer ha sintetizado en cinco los pasos necesarios para la correcta construción de una Historia de Vida (Los preparativos, la recolección de datos, el almacenamiento, el análisis y el la Presentación de los mismos)[18]. En el caso de la entrevista biográfica el investigador debe igualmente seguirlos procesalmente sin olvidar las pecularidades específicas que acompañan a este tipo de entrevista para la reconstrucción operativa de una Historia de la Vida de una persona anciana. De este modo, el desarrollo de una entrevista de este tipo incluye:

—El reclutamiento del (de los) participante(s), la negociación de un contrato (formal o amistoso) de investigación, el esquema general de fechas, duración, compromiso de colaboración...

[18] Plummer, K., *Ob. cit.*, p. 98.

—La Conciencia de iniciar un proceso nada fácil sometido a imprevistos desagradables (deseos de interrupción, dificultades insalvables de superación de barreras psicológicas o sociales por parte del entrevistado, etc.).
—Un Planteamiento de la entrevista como una conversación en la que el entrevistado no se reduce a contar simplemente su historia, sino a colaborar en la reconstrucción de su propia vida con la ayuda del entrevistador.
—La Previsión de que la entrevista puede necesitar contar con la presencia y ayuda de otros interesados (para aclaración, complemento, configuración, etc, de la información recibida)
—Un Estado de Alerta a las interrelaciones personales de recelo, enemistad, simpatía, identificación que pueden surgir de la interacción prolongada en el trabajo de interpretación de la historia.
—Una Prevención consciente ante la tentación de heroicización del protagonista por parte del entrevistado o de autocomplacencia por parte del entrevistado, así como de olvido del anonimato y de la opacidad de los elementos pertenecientes a la vida cotidiana efectuando una selección sesgada en favor de los momentos o acontecimientos notorios y espectaculares no siempre los más significativos en la carrera individual.
—Una Evolución progresiva de unas primeras fases de recogida objetiva (información demográfica, enmarcamiento social,...) a las posteriores de búsqueda de la información subjetiva. Una evolución que avanza de datos fáciles de contrastar empíricamente a la significación que los acontecimientos contienen para el desarrollo futuro de la carrera personal.

Guía para la Construcción de la Historia de Vida

La Construcción de la Historia equivale a la última fase del proceso «del Campo al Texto al Lector» al que aludíamos a propósito de las fases del método cualitativo, y comprende la confección de los dos últimos Textos, el Interpretativo provisional y el Cuasipúblico final. Esta confección, cuya conclusión definitiva es la última en el tiempo, no comienza sin embargo «despúes de» que se hayan concluido las fases anteriores. Su redacción, por el contrario, se inicia desde los primeros momentos y acompaña a la entrevista biográfica en todos sus fases, desde la de los Preparativos y la Recogida de Información hasta del análisis propiamente dicho. Si es difícil concretar en normas particulares y detalladas los criterios y procedimiento de la recogida de información, más

lo es la de los referidos a la fase del análisis. De ahí que la guía de análisis haya que entenderla más como un cuadro de indicaciones directivas que como un código de normas de estricto cumplimiento. El análisis interpretativo de una entrevista biográfica puede servir para construir la Historia de Vida si se atiende y presta atención esmerada a los siguientes criterios guía:

—*La Patronización:* Uno de los modos operativos más fundamentales es el que pretende, desde el inicio, buscar patrones de sentido o marcos de referencia en los que se puedan ir encuadrando sucesivamente los datos sin perjuicio que uno u otro de éstos pueda se extraído de un marco previo para ser introducido en otro posterior y de que los mismos cuadros o patrones de referenecia puedan ser alterados a lo largo del proceso de intepretación.

Esta patronización o esquematización primaria y vulgar se asemeja grandemente a la que los invidiuos efectúan en el anonimato de la vida cotidiana. Un vez de haber seleccionado como patrón provisional de la carrera personal el de la rutina, la tortuosidad, la imprevisibilidad, la heroicidad, la extravagancia... es fácil ir enmarcando y contrastado en él los acontecimientos y los datos de la vida cotidiana del entrevistado, sin perjucicio de que una información ulterior obligue a un abandono o reformulación del cuadro o patrón de referencia.

El patrón puede ir descubriéndose paulatinamente o imponerse desde los primeros compases de la carrera y puede presentarse como similar a otras experiencias conocidas o como espécimen singular único.

Es precisamente en la gerontología en donde se han aplicado con mucha frecuencia patrones de envejecimiento que han sido más elaboración estereotipada que resultado de análisis contrastados con la experiencia de las personas de edad. Estos patrones pueden presentarse, de igual modo, como formas de continuidad o como formas de discontinuidad, como esquemas unidireccionales de conducta o, más bien, como saltos o rupturas en la línea de comportamiento en la biografía personal.

—La *Dinámica del Lenguaje*: El puente que establece la posibilidad de reconstrucción biográfica en comandita por parte de ambos actores (el entrevistado y el entrevistador) es el de la comunicación del lenguaje verbal o no verbal, en el que el significado de las palabras es tan crucial como el modo o el acento en que éstas son pronunciadas, el sistema de afirmaciones, confirma-

ciones, contradicciones, aclaraciones o ampliaciones de discursos, el recurso a conceptos o metáforas, a signos o simbolismos se constituyen en vehículos de transmisión del significado cuyo contenido no se puede captar sin una atención a la dinamicidad del lenguaje.

—La *Codificación*: Como en cualquier análisis de contenido de un texto, el análisis de la entrevista biográfica debe partir del reconocimiento de la riqueza desestructurada de la conversación que puede ser perdida por competo si se pretende una estructuración (codificación, categorización) excesivamente apresura o excesivamente estandarizada y sistematizada. La codificación de los datos adquiere una importancia definitiva por cuanto una aplicación superficial o sesgada puede hacer perder toda la riqueza inicial del contenido de la entrevista. El ruido inherente a toda conversación desestructurada como la de la entrevista biogáfica no se suprime con una estandarización del lenguaje sino con una codificación flexible, amplia y precisa al mismo tiempo.

—*La Interpretación*: Patrones y códigos sirven como instrumentos de simplifiación y de sistematización para el cometido principal buscado, el de la interpretación y captación del significado. La interpretación nunca se consigue de forma lógica tras un intento único. Su proceso es evolutivo, enriquecido progresivamene a medida que nuevas claves vienen a aglomerarse a las incialmente seleccionadas y, muchas veces, despúes de haber suplantado a otras anteriormente dadas como definitivas.

—La *Interacción*: La interpretación no es un acto unidireccional que el investigado aporta al texto y a su autor el entrevistado. Más bien, por el contrario, la interpretación se construye como resultado de la interacción entre ambos protagonistas de la entrevista y por convergencia de empatía hasta la consecución de lo que hemos denominado anteriormente el Texto pactado. El Texto pactado o informe cuasipúblico final, es el resultado de una interacción que no se limita a sólo la fase de recogida y sistematización de la información sino se que se extiende a la de su observación, codificación, patroniación e interpretación.

—*La Construcción:* Resultado de este complejo proceso de recogida/interpretación, extracción/codificación, acción/interacción, introduce una riqueza de contenido que cuenta con la aportación de la persona protagonista del relato biográfico que interpreta al mismo tiempo que narra su historia, y del entrevistador que interpreta la narración y, a base de ella, reconduce la entrevista con nuevas perspectivas y cuestionamientos.

C. **La autobiografía asistida**

Introducción

Explicaremos a continuación un modelo de análisis y de confección de Historias de Vida diseñado por Rom Harré junto con el siquiatra De Waele. El modelo es singularmente útil por su pragmaticidad y por su sistematicidad metodológicas. Harré[19] lo expone como uno de los tres caminos para el conocimiento de la sociedad, en el marco de su etogenia o estudio de la organización y funcionamiento de la sociedad misma. Bernabé Sarabia[20] ha sintetizado y expuesto ese modelo explicitando los presupuestos epistemológicos y metodológicos en los que se apoya, así como el lugar que ocupa en el desarrollo científico de estas técnicas de análisis. Como hemos señalado, al presentar la técnica de la Historia de Vida, que ésta no se reduce a una «escucha pasiva o inerte» del relato facilitado por un sujeto cualquiera, queremos señalar aquí que la técnica de la Autobiografía Asistida acentúa la participación del analista en la construcción del relato del sujeto. En este caso, el analista no se reduce a un hábil sonsacador de un relato que luego será sistematizado y reconstruido por el investigador, sino que el investigador reconstruye, en colaboración con el sujeto, la Autobiografía de su vida. Su asistencia no se limita a la facilitación del relato, sino a la construcción del significado del mismo.

Los Presupuestos Operativos

Harré presenta una serie de presupuestos que legitiman y guían el procedimiento de investigar socialmente, a través del proceso idiográfico, analizando un solo sujeto, a lo largo de muchos momentos, y a base de muchos aspectos de su conducta social, en contraposición a otras técnicas que analizan muchos sujetos en un momento, o en una sola dimensión de su vida social. Los presupuestos básicos pueden resumirse de este modo:

—*La Carrera Moral:* Tomándolo de Goffman, Harré acepta que todo sujeto desarrolla una carrera moral y que, en consecuencia, es protagonista de una historia social individual que abarca las actitudes y creencias (de respeto y desprecio) que otros tienen de él, y las actitudes y creencias sobre sí mismo que él forma en

[19] Harré, R., *El Ser Social*, Alianza Universal, Madrid, 1982, pp. 385-419.
[20] Sarabia, B., «Historias de Vida», *Reis,* 29, 1985, pp. 165-186.

base a su interpretación de las actitudes y creencias de los demás»[21]. Muy pocas personas viven sus carreras morales en un espacio público; la inmensa mayoría las vive en regiones muy limitadas y con respecto a una gama muy limitada de otras personas e implicando un número limitado de azares o eventos críticos. En general, por consiguiente, las carreras individuales morales hay que entenderlas en relación a las instituciones sociales que proporcionan las ocasiones de azar. Junto a las ocasiones de azar cuyo reto desemboca en aprecio o desprecio, se dan atributos fatídicos que los individuos no pueden eliminar, aunque lo pretendan (el origen étnico, por ejemplo), y que se resuelven socialmente en forma de estigmas.

La resolución de las ocasiones de azar y la abscripción de estigmas constituyen los elementos claves en la comprensión de la carrera moral de los individuos. Las carreras morales de los individuos son, con frecuencia, muy semejantes y paralelas en muchas sociedades, debido a que los individuos son llevados, por estas mismas sociedades, a desarrollar sus vidas individuales, dentro de un mismo marco institucional de ocasiones de azar y de adscripción de estigmas. Así, por ejemplo, menciona Harré, la carrera moral de un Ulema (educador) otomano, que adquiere una forma estándar porque se desarrolla dentro de una «estructura sincrónica de instituciones y azares asociados, que pueden servir como molde para una estructura diacrónica de momentos de prueba en los que puede ganar respeto o desprecio. En tal caso hay una manera de registrar el resultado de estos momentos en actos públicos y signos»[22].

No siempre la carrera se desarrolla de esta forma más o menos estandarizada institucionalmente sino que la semejanza de sus parámetros proviene de la participación en un teoría, en base a la cual, varios sujetos se fijan como objetivo la construcción de una forma de vida, que ejemplifica las trayectorias vitales más favorecidas por su sociedad. El «Culto al fracaso heroico» es aducido por Harré como ejemplo. Finalmente, en otros casos, la semejanza de la carreras no proviene de formas institucionalizadas o generalizadas de afrontar las ocasiones de azar, sino que procede de la iniciativa, más o menos compartida a nivel individual, de un modelo de desarrollo que Harré, siguiendo a Simmel y Goffman, califica de «Aventuras», o «Construcción libre de instituciones para las carreras morales no

---

21 Harré, R., *Ob. cit.*, p. 325.
22 Harré, R., *Ob. cit.,* p. 328.

oficiales». Sea cual sea el carácter institucional del bastidor sobre el que se construye una carrera moral, lo cierto es que ésta desarrolla una estructura sistemática, cuyos parámetros principales es posible captar y seguir en su desarrollo.

—*El Carácter Idiográfico:* El método tradicional ha preferido investigar las características comunes a muchos individuos, presuponiendo la existencia de clases o modelos generalizados, y generalizables, a grandes colectivos de individuos. El método de la Autobiografía asistida, prefiere el camino idiográfico intensivo, en el que se estudian los individuos uno a uno, sin asunciones previas sobre las semejanzas o diferencias que puedan emerger entre ellos. El resultado final del análisis idiográfico, aplicado a un individuo, no es comprobar que este individuo representa o equivale a la ejemplificación de un tipo ideal, ni que sus acciones fueran predecibles a partir de una ley comprobada, sino el captar, reconstruir y describir el sistema sobre cuyo bastidor él ha construido su historia social individual, esto es, su carrera moral; con qué elementos la ha construido, siguiendo qué normas y aplicando qué criterios de valoración personal. El sujeto seleccionado para su estudio en el método idiográfico no es el «marginal», el «desviado», el «extravagante» o el «ejemplar» que sistemáticamente se aparta de la norma social, pero tampoco es el sujeto estándar, agregado medio, aglomerado vulgar por compensación de desviaciones individuales.

—*Biografía y Diario:* Dos formas son las que destacan entre los documentos que relatan el curso vital de una persona: el diario y la biografía, y entre ellas, existe una diferencia fundamental consistente en el esfuerzo de reconstrucción que cada una de ellas comporta. Ambas formas, el diario y la biografía, se redactan a posteriori de la experiencia vivida, y descansan en esa misma experiencia. La diferencia estriba en que el diario es contemporáneo al curso de los acontecimientos, narrándolos y relatándolos «in fieri», mientras que la biografía debe construirse en base a un pasado que hay que «revivir» antes de poder relatarlo. Epistemológicamente hablando, la biografía y el diario son diferentes. La biografía posee una sofisticación conceptual proviniente del análisis y de la interpretación que implica, bien por el esfuerzo que supone reconstruir un hecho borroso por el paso del tiempo, bien por la «luz» y el significado que hechos antiguos reciben de acontecimientos posteriores. El relato biográfico (autobiográfico) presupone una cierta proyección hacia el pasado, una retroproyección de significado, que los hechos relatados, con mucha frecuencia, no

poseían para el propio sujeto actor. Este carácter de retroproyección, lejos de ser un inconveniente de riesgo de sesgo distorsionador, puede convertirse, desde la perspectiva etogénica, en un instrumento revelador de los mecanismos de atribución de significado que el sujeto atribuye a su vida. A semejanza del contraste propugnado por la etnometodología de Garfinkel, de la «proyección» que analizan los tests proyectivos, o de las técnicas analíticas de la dinámica de grupos, la construcción (reconstrucción) de una biografía (autobiografía) ofrece la oportunidad de analizar el esquema cognoscitivo de acción que un individuo ha utilizado en el desarrollo de su carrera moral.

El Proceso Negociador

Los criterios y presupuestos descritos al exponer la técnica de las Historias de Vida son esencialmente los mismos. El único elemento nuevo consiste en la participación más intensa del investigador en la construcción del relato.

- —En la Autobiografía Asistida el «Relato» es construido y la «Historia de Vida» es reconstruida en comandita por el autor y por el investigador.
- —La reconstrucción de la Historia de una Vida requiere que el propio sujeto relate su carrera vital, y requiere igualmente que el científico aporte una réplica prefabricada que sirva para «organizar» la simulación de la realidad efectuada por el sujeto.
- —El Autor sujeto adolece de una incapacidad intrínseca y de una inconsciencia básica que le impiden «captar» y, más aún, «interpretar» todos los elementos que estructuran su vida personal a lo largo del tiempo. El Científico, por su parte, aporta una réplica teórica que transforma al sujeto en «relator competente».
- —El científico aporta interpretaciones que sólo pueden ser consideradas aceptables cuando el propio sujeto las reciba como legítimas. La réplica científica es siempre una hipótesis que prefigura un modelo en el cual encaja (o puede no encajar) la simulación relatada por el sujeto.

Dado por sentado que la narración del sujeto protagonista no es suficiente para aclarar las motivaciones y la normativa que han determinado su conducta a lo largo de toda la vida, y que un esquema, impuesto «desde fuera», por el investigador, no pasa de ser una quimera artificial e ilegítima, se impone un proceso de negociación que enriquezca y complete

la introspección del sujeto incapaz de recoger y recordar las normas y significados que le son inconscientes. En este proceso de negociación se enfrentan y cooperan la experiencia personal acumulada del sujeto (que la transmite en forma de relato), y el marco interpretativo teórico del investigador (que aporta sus esquemas), para captar, extraer y sistematizar en conjunto el sentido de la autobiografía. El objeto de esta negociación es ampliar en el sujeto participante el conocimiento de su propia forma vital. Este conocimiento se puede reducir a «ésta es la clase de persona que soy yo»[23], generando de este modo un universal concreto propio del método idiográfico, a diferencia del generado por la aglomeración media de una muestra de sujetos.

Método y Técnicas

En este contexto se puede entender la utilidad del recurso a una Autobiografía asistida, esto es, a la reconstrucción de la carrera moral de un sujeto, asistida por especialistas en mecanismos de reconstrucción y de atribución de significado. El método de la autobiografía asistida consta de una serie de Fases (Momentos) y Técnicas (Procedimientos) que pasamos a exponer sucintamente[24].

a) *El Equipo:* La Autobiografía asistida es esencialmente una labor de equipo, y, en cuanto tal, se inicia con la constitución oficial del mismo. El Equipo puede ser más o menos extenso o sofisticado, pero, en todo caso, debe comprender, como elementos básicos del mismo: a) Un *Sujeto-Protagonista* que se compromete, mediante contrato y algún sistema de remuneración, a colaborar como un elemento más del equipo, en las tareas que le serán asignadas en el curso de la investigación. b) Un *Equipo de expertos* profesionales en el ámbito social en el que ha desarrollado su carrera profesional el sujeto-protagonista. Este Equipo comprende, como mínimo, dos personas expertas en análisis social (psiquiatras, psicólogos, sociólogos, antropólogos, asistentes sociales, educadores) y dos personas expertas en el ámbito social de la carga moral del protagonista. El equipo puede ampliarse incluyendo más sujetos colaboradores, pero no más protagonistas. c) Un *Director* de equipo, responsable último del análisis.

[23] Harré, R., *Ob. cit.*, p. 337.
[24] Harré, R., Ob. cit., Sarabia, B., *Ob. cit.*

b) *La Autobiografía*: El Protagonista prepara un relato autobiográfico en el que reconstruye sucesos, etapas, desarrollo de su historia personal. Cuanto más rico y denso sea este relato, el análisis consiguiente se verá más favorecido. El Protagonista ordena y jerarquiza, mutila o enriquece, el contenido de su relato sin ningún tipo de coerción o de imposición exterior.
c) *La Segmentación Temporal*: El Director del estudio divide el relato en una serie de Fases o de momentos cronológicos de la biografía. Cada uno de esos cortes temporales equivale una fase distinta en la vida del protagonista. Es el relato mismo el que identifica las fases en las que se recorta temporalmente su contenido, sin que influyan para ello ninguna consideración teórica o esquemas de análisis a utilizar con posterioridad.
d) *El Reparto*: Cada miembro del equipo recibe un «corte» o fase temporal de la autobiografía del protagonista y emprende, en solitario, la tarea de reconstruir el resto de la biografía, recurriendo, para ello, a sus conocimientos, tanto los de sentido común, como los de su especialidad profesional.
e) *El Consenso*: Cuando todos los elementos del equipo han reconstruido la biografía, se inicia el trabajo de elaboración de una biografía única consensuada entre todo los miembros del equipo, que han puesto a disposición del resto sus propios relatos individuales.
f) *La Negociación*: El relato consensuado es presentado al protagonista (a quien los expertos desconocen hasta este momento) para, entre ambos —protagonista y expertos— negociar un relato autobiográfico común.
g) *La Renovación del Equipo*: Se inicia una segunda fase con la selección de un nuevo grupo de expertos en el que sólo permanecen el protagonista y el director del mismo. Las características de los expertos son las mismas que las de la primera fase.
h) *La Segmentación Temática*: El relato negociado durante la primera fase es segmentado de nuevo, esta vez temáticamente, en cortes tales como el Trabajo, la Educación, la Relación con el sexo opuesto...
i) *El Reparto*: Este relato, fragmentado temáticamente, es entregado de nuevo a los expertos del equipo para que éstos intenten una reconstrucción temática individual del mismo. Sarabia, siguiendo a De Waele-Harré, ha sintetizado un esquema de reconstrucción temática, cuyas líneas principales son:

—Marco Macrosociológico

1. Perspectiva Temporal

2. Ecología Social
3. Condiciones Socioeconómicas de Vida

—Pautas Psicosociológicas

1. Familia y Grupos
2. Pautas Culturales de valores, normas, roles y expectativas
3. Situación Institucional

—Características Individuales: Sí mismo y Personalidad

1. Auto-descripciones e interpretaciones
2. Intereses, actividades ocupacionales y de tiempo libre
3. Fines, aspiraciones y conflictos.

j) *El Relato Consensuado:* El equipo se reúne para elaborar un texto consensuado en el que, sin recurrir a estadísticas, ni análisis cuantitativos, se condensen los temas contenidos en el relato inicial, se indiquen las lagunas y ausencias, se indaguen las razones de tales omisiones.

La Ruptura y la Contrastación

El relato temático es presentado al protagonista con quien se negocia la existencia de contenidos y supuestos implícitos, se cuestionan o constatan las explicaciones, las reconstrucciones, las justificaciones del protagonista en una o varias sesiones, hasta llegar a un relato en el que el significado y la estructura jerárquica de la carrera moral del protagonista quede negociado por ambas partes. El elemento crítico de esta fase viene representado por la contraste equipo-protagonista, mediante una práctica intencionada y sistemática, ruptura (Garfinkelling, la denomina Sarabia[25]), que interrumpe la operación actor protagonista, obligándole a una reparación, en cuyo desarrollo manifiesta sus reglas de acción, de las que, tal vez, él mismo no es consciente, redefine errores, equivocaciones, justificaciones cognitivas. No todos los momentos de la carrera moral son fáciles de comprende relatar e interpretar, en función de la estructura cognitiva del propio sujeto dan crisis y sucesos turbulentos extraordinariamente complejos y difíciles de sintetizar, de sistematizar y de interpretar, los cuales necesitan instrumentos más elaborados de análisis. En tales casos puede recurrirse a procedimientos tales como el de Entrevista Enfocada, del Rol-playing, de la aplicación del Repertory Gridde Kelly, etc.

[25] Sarabia, B., *Ob. cit.*

El Relato Negociado

El relato final *negociado, enfrentado, contrastado*, pasa a manos del Director del equipo al cual le compete la tarea del Informe Final. Es el Director (directores) del equipo el que, en última instancia, junto con su equipo de expertos resume todos los relatos parciales y negociados e *interpreta y da significado a la carrera moral* plasmada en la Autobiografía asistida. La técnica de la Autobiografía asistida es, de todas las técnicas, la que probablemente adopta con mayor racionalidad el postulado del constructivismo simbólico de que el significado relatado debe ser el resultado de un pacto de interacción entre el protagonista biografiado y el autor investigador.

Capítulo 10

Textos no escritos

El análisis de contenido ha sido identificado tradicionalmente con un solo tipo de material, el documento escrito en cualquiera de sus formas. No se ha tenido en cuenta, la mayoría de las veces, la existencia de otro tipo de textos y de documentos que, en el momento presente, dominan e invaden el campo textual. Estos textos son de dos tipos:

—*Tradicional*: Componen todos los elementos de los que I. Hodder denomina la «Cultura Material»[1].
—*Contemporáneo*: Componen todos los documentos que las nuevas tecnologías audiovisuales han puesto a disposición de la cultura moderna[2].

Ambos constituyen, junto con la escritura, el depósito documental de nuestra sociedad y los tres pueden ser leídos por un investigador que desee conocer su contenido e interpretarlo adecuadamente. Tanto para unos como para otros, tienen validez una serie de principios básicos o postulados de comprensión que hemos resumido a propósito de los documentos escritos pero que repetimos aquí de nuevo. Estos postulados se refieren a tres ámbitos:

1. *El alcance del contenido*: Hay que tener presente que el texto comprende cinco bloques (al menos) importantes de información. Los que se refieren a:

—El contenido mismo.

[1] Hodder, I., «The Interpretation of Documents and Material Culture» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, cap. 24.
[2] Siguiendo con I. Hodder, Ob. cit.

—El emisor (autor) del texto.
—El destinatario (objeto) del texto.
—Los códigos (codificación) utilizados.
—Los canales (transmisores, soportes) del texto.

2. *La diversidad del contenido*: Un texto cualquiera equivale a *un soporte* en el que, y dentro del cual, existe una serie de datos que:

—Tienen sentido simbólico y este sentido puede ser extraído de los mismos.
—Este sentido simbólico, no siempre es manifiesto.
—Este sentido o significado no es único, sino que es (o puede ser) múltiple, en función de la perspectiva y del punto de vista desde los que sea leído el texto.
—Un mismo texto contiene muchos significados, lo cual significa que:

- El sentido que el autor pretende dar al texto puede no coincidir con el sentido percibido por el lector del mismo.
- El sentido del texto puede ser diferente para lectores (audiencias) diferentes.
- Un mismo autor puede emitir un mensaje (texto) de forma que diferentes lectores puedan captar sentidos diferentes (caso común en textos políticos).
- Un texto puede tener un sentido del que el propio autor no sea consciente.
- Un texto puede tener un contenido expresivo y un contenido instrumental.

3. *La inferencia del Texto*: Los patrones de significado hallados en los datos (el texto) pueden ser interpretados como indicadores y síntomas, como índices y síndromes, de otras muchas cosas (el contexto) de las que el mismo autor puede o puede no ser consciente.

—La diferencia entre una lectura espontánea y una analítica es que esta última intenta descubrir no sólo los contenidos pretendidos por el autor, aquéllos de los que él es consciente, sino, además, aquellos datos y significados, que pueden inferirse a partir del texto mismo, como son los que se refieren a la persona del autor, del lector, de las conclusiones de producción del texto, de la sociedad en la que aquéllos viven,...
—Tanto los datos expresos (lo que el autor dice) como los latentes (lo que dice sin pretenderlo) cobran sentido y pueden ser captados dentro de un contexto o marco empírico.

—El contexto es un marco de referencia que contiene toda aquella información que el lector de un texto puede conocer de antemano o inferir a partir del texto mismo para captar el contenido y el significado de todo lo que dice un texto.

—La diferencia entre el analista de contenido y el lector ordinario reside en el modo y en el tipo de presupuestos y de inferencias que se dan en la lectura del texto. El lector presupone e infiere de manera espontánea y tácita por su propio uso; el analista, por el contrario, ejecuta ambos actos de manera sistemática, consciente y con fines analíticos.

La Cultura Material

El conjunto de elementos que conforman la llamada «Cultura Material» está constituido por elementos producidos por la sociedad y abarca desde artefactos de arte, de música o de danza hasta los símbolos materiales que rodean los momentos transcendentales como el nacimiento y la muerte, desde los ritos sociales en torno a las dimensiones políticas y religiosas, hasta los utensilios de supervivencia como la construcción de aperos de labranza, la construcción de edificios, de carreteras o la maquinaria de la más alta tecnología. Todos estos elementos pueden ser leídos como textos, e interpretados como tales para desentrañar el sentido social que transmiten o la experiencia humana que quieren comunicar.

El análisis de estos textos no escritos debe iniciarse con la admisión explícita de los tres conjuntos de principios de actuación arriba expuestos. Pero el lector de estos textos de la Cultura Material debe empezar reconociendo que la forma en la que estos textos transmiten su mensaje, sólo en parte y no siempre, es semejante a la forma como lo hace el texto escrito sometido a las leyes y los códigos del lenguaje. Uno de los primeros problemas con los que se enfrenta la lectura de estos textos es la de su infinita *diversidad,* no sólo en su forma y contenido, sino en las dimensiones de espacio y de tiempo en que han sido «redactados». La distancia entre el autor y el lector de estos textos (en cuanto a su lejanía en el espacio y en el tiempo) agrava tal diversidad y obliga a atribuir una importancia fundamental, para su interpretación, no sólo al texto mismo en sí, sino también a su contexto. Dentro del marco de esta diversidad, es preciso reconocer en la Cultura Material dos tipos generales:

a) *La cultura material designada específicamente para ser comunicativa y representacional,* que incluye, no sólo el lenguaje, sino

que se extiende a aquellos elementos que, a modo de lenguaje, transmiten mensajes, tales como los uniformes militares, los hábitos religiosos, las banderas y los himnos nacionales. Estos artefactos-textos de la cultura comunicativa pueden ser interpretados desde tres puntos de vista, a saber:

- —*Visión tecnológica*: los interpreta como instrumentos de simbolización material, esto es, como mecanismos que pueden ser perfeccionados en su calidad de soportes tecnológicos transmisores de información. Esta es un visión que no contempla el contenido de la experiencia social que revela el texto.
- —*Enfoque ideológico*: ve estos artefactos-textos como reveladores de las relaciones de poder que se manifiestan simbólicamente en tales textos. Es una visión que pretende captar el mundo de los valores y de las relaciones sociales que simbólica y materialmente quedan grabadas en tales símbolos.
- —*Planteamiento estructuralista*: los considera como elementos interrelacionados de un sistema. El texto no escrito es un sistema redactado con un código subyacente de transmisión de sentidos, con un diseño o plan de comunicación y con un plan de interacción entre el autor y el pretendido lector de los mismos. En ellos se pueden captar múltiples significados, pueden distinguirse y relacionarse un texto y un contexto, un autor y su audiencia. Son textos interpretables e interpretados como tales, aunque (como recordábamos a propósito de los textos escritos) el autor no pretendiese consciente y deliberadamente tales significados contenidos en ellos.

b) *La Cultura material específicamente designada como plataforma evocativa* de las prácticas que pertenecen a la experiencia personal. Estos artefactos no funcionan conforme a la regla del lenguaje (como lo hacen los de la cultura material comunicativa). Su significado es evocado a base de representar experiencias que, al ser compartidas por otros, se convierten en símbolos de significados compartidos con otras personas, transformándose en textos legibles. Son artefactos o cosas a las que van asociadas experiencias y significados participados por otras personas. El buzo de trabajo no fue diseñado originalmente para representar a la clase obrera, pero, con el tiempo y a través de la experiencia común, ha pasado a serlo. Los artefactos de la cultura material, por tanto, albergan y expresan su significado de dos formas fundamentales:

—a través de las reglas de representación de las que el ejemplo más notorio es el lenguaje, y
—a través de la evocación de experiencias mutuas de las cuales el ejemplo más claro lo constituyen las herramientas técnicas.

Una característica, común a todos los elementos de la cultura material, la de su permanencia física, plantea una serie de problemas para su posterior lectura e interpretación:

—El primero de ellos es la separación progresiva entre el autor y su potencial lector. Una distancia que agranda la dificultad de la simple lectura (por coparticipación de significados simbólicos) y la va transformando necesariamente en una interpretación. Interpretación que puede contar cada vez menos con la colaboración del propio autor y del contexto como auxiliar vicario para ello.
—El segundo de ellos proviene del cambio de contexto en el que cobran significado los elementos de la cultura material. Al cambiar el contexto, con el paso del tiempo, nuevos significados pueden atribuirse, con razón o sin ella, al texto original. Lo cual implica, por un lado, un posible cambio del significado original y, en todo caso, una añadidura de significados que se aglomeran en el mismo artefacto cultural enriqueciendo su contenido.
—El tercero proviene del hecho de que muchos de los significados originales permanecen a nivel implícito y, con mucha frecuencia, son muy difíciles de concretar a través de una lectura descriptiva. Muchas experiencias son fáciles de compartir y, al mismo tiempo, difíciles de expresar a través del lenguaje verbal.

Esta riqueza y pluralidad de significados contenidos en cualquier elemento de la cultura material fuerza al investigador, a la hora de interpretar el significado de un artefacto cultural, a:

a) *Moverse* en su trabajo:

—Entre el pasado y el presente.
—Entre los diferentes marcos espaciales (culturas locales).
—Entre significados cuya experiencia está localmente condicionada y los universalmente compartidos por pertenecer a la experiencia humana más profunda.

b) *Coordinar* las diferentes dimensiones de un elemento:

—Distinguiendo entre tecnología, función y estilo.
—Elaborando tipologías culturales.
—Construyendo teorías explicativas de cada formación cultural.

c) *Estructurar* tres ámbitos de interpretación:

—Distinguiendo los contextos distintos dentro de los cuales los elementos culturales poseen un significado semejante[3].
—Estableciendo las semejanzas y las diferencias de significado dentro de cada contexto.
—Contrastando las teorías culturales que han contribuido a la formación de los mismos artefactos.

La lectura de los textos no escritos de la cultura material presenta dificultades que otros textos no presentan, lo que agrava la necesidad de contar con sistemas de control que garanticen la validez de su interpretación. I. Hodder[4] expone como elementales algunos de estos controles: Una interpretación de textos no escritos, para que pueda garantizar validez, debe disponer de:

—Un *conocimiento científico previo* de las fases, las formas y las trayectorias de evolución y transformación que experimentan los elementos de la cultura material.
—*Coherencia interna* que evite la contradicción entre los diversos pasos de la argumentación interpretativa. La coexistencia y la simultaneidad de diferentes significados debe recibir una explicación coherente y dar lugar a interpretaciones y reinterpretaciones en función de cada uno de ellos así como de los contextos en los que cada significado ha sido elaborado.
—*Correspondencia* que garantice la adecuación entre los datos analizados, la explicación ofrecida y el marco teórico aplicado. Tanto la coherencia como la correspondencia pueden darse a niveles muy superficiales o poco precisos, o pueden ofrecer niveles de alta precisión y rigor interpretativo. Cuanto más altos sean ambos niveles, la garantía de validez será más sólida y aceptable.
—*Fertilidad*: Cuanto más rica sea en capacidad de extraer nuevos significados a un texto original, más válida, en principio, será una interpretación, siempre que ello no vaya en detrimento de su coherencia interna, correspondencia externa y congruencia histórica.
—*Confiabilidad*: Estas tres garantías contribuyen, en su conjunto, a definir el nivel de confiabilidad que ofrece la interpretación de un texto escrito. Aquí, la validez de la interpretación se identifica, en el fondo, con el tipo de validez de cualquier otro estudio de carácter cualitativo.

3 No es nada fácil delimitar las fronteras o límites de un contexto. Estos pueden ser geográficos, rituales, familiares,... pero es innegable su influjo como origen de atribución de significado.
4 Hodder, I., *Ob. cit.*, p. 399.

La lectura e interpretación de los elementos de la cultura material constituye un amplio campo de investigación especialmente recomendable por su capacidad heurística extensiva a otros ámbitos y dimensiones de la vida social que, de otro modo, serían inaccesibles. La práctica limitación de textos escritos referidos a los hechos o personalidades notables de la historia nos obliga a recurrir a elementos materiales de la cultura para poder reproducir la vida cotidiana de sociedades y de épocas enteras de la historia. Actualmente la mayor presencia de la cultura escrita ha facilitado, pero en ningún modo ha solucionado, el acceso a la vida cotidiana de grupos sociales enteros a cuya experiencia social sólo puede accederse a través de los elementos materiales de su cultura. Los métodos de interpretación de esta cultura material se centran en los procedimientos hermenéuticos simultáneos de definición del contexto, de construcción de las semejanzas y diferencias sistemáticas y del uso de la teoría de la cultura material y social. La cultura material puede no ser capaz de contestar a nuestras preguntas pero, si sabemos interrogarla hábilmente, podemos extraer de ella interpretaciones suficientemente contrastadas como para captar el significado que encierra.

Capítulo 11

El papel del ordenador personal

La universalización del ordenador personal como instrumento de trabajo conlleva que la mayoría de los investigadores cualitativos los utilicen en sus investigaciones sin por ello saber utilizar los hasta ahora relativamente escasos programas informáticos designados para el análisis cualitativo. La mayoría de los investigadores oscilan entre el recelo y la ignorancia (cuando no el desprecio por tales programas) y la infatuación utópica que cree ver en ellos una herramienta maravillosa que, de forma cuasimecánica, les posibilita la tarea de la interpretación de los significados. Los programas informáticos sirven para múltiples usos, desde la codificación, localización y tratamiento de palabras y frases hasta el diseño de modelos conceptuales, sistematización y ordenamiento de casos, creación de índices y tipologización de sujetos. El manejo de grandes cantidades de información, facilita su desagregación y su comparación, facilitando con ello la formulación de hipótesis y la construcción de modelos teóricos. La innegable aportación de los ordenadores al trabajo de procesamiento de la información recogida, no debe, sin embargo, condicionar, mucho menos mutilar o sesgar, la labor interpretativa que constituye el objetivo final del análisis cualitativo, dado que, como advierten Richards y Richards[1], el énfasis en los códigos y las categorías produce innumerables variables que olvidan tener en cuenta los factores situacionales y contextuales. Debido a esta limitación:

— Hay una tendencia a reducir el material de campo a sólo los datos codificables.

1 Richards , T.J. & Richards, L., «Using Computers in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S., *Ob. cit.*, 1994, cap. 28.

—Existe el peligro de que se encomiende la transcripción de los datos de campo a intermediarios que no se han familiarizado suficientemente con él.
—Aparece con frecuencia una infatuación analítica —la computofrenia— que acompaña al uso de los ordenadores.

En realidad como advierten T. y L. Richards, los ordenadores pueden acarrear implicaciones dramáticas para el resultado de la investigación, desde restricciones inadmisibes para el análisis hasta la apertura de inesperadas oportunidades y posibilidades[2]. Se reconozca o no, el ordenador no ofrece soluciones automáticas a los problemas planteados en el análisis cualitativo dado que la información que éste maneja es resistente a los métodos y las técnicas utilizados por los ordenadores, y, aunque los programas importados de la inteligencia artificial o del tratamiento de bases de datos abren nuevas vías de aproximación, ninguno de ellos ofrece exactamente lo que necesita el análisis cualitativo de los datos. «El problema y el reto estriban en que el análisis cualitativo es la más sutil e intuitiva de las tareas epistemológicas humanas y, por consiguiente, la última en lograr una computerización satisfactoria, de ahí que el investigador se encuentre en una situación en la que se le ofrece todo un arsenal de técnicas y modos para manejar sus datos en el ordenador pero que la mayoría de ellos difieren en absoluto de los métodos descritos en los textos de análisis cualitativo»[3].

Aún así, hay que reconocer que el avance en los programas de procesamiento de textos hace posible que los investigadores cualitativos obtengan de los ordenadores los mismos dos grandes beneficios que hace pocas décadas obtuvieron los investigadores cuantitativos, a saber, la capacidad para trabajar con facilidad y rapidez ingentes fuentes de información y su flexibilidad para aplicar técnicas analíticas más sofisticadas. En términos generales, el ordenador ofrece una ayuda valiosa en el tratamiento y manejo de textos y de bases de datos complejos y largos, pero encuentra una dificultad mayor en ofrecer sus oportunidades para el descubrimiento, el manejo, la exploración y sistematización de conceptos, ideas, hipótesis y teorías. Si al ordenador le resulta relativamente fácil contar datos y establecer relaciones estadísticas con ellos, no le resulta tan accesible a) el reconocimiento de categorías en los datos, b) la generación de ideas acerca de ellos y, menos aún, c) la exploración de los significados contenidos en ellos.

La utilidad de los ordenadores para la investigación cualitativa, en definitiva, sólo es tal si se reconocen las limitaciones que provienen de su naturaleza tecnológica para su aplicación a la tarea interpretativa. Es decir, es

[2] Richards, T.J., & Richards, L., *Ob. cit.*, pp. 445.
[3] Richards, T.J., & Richards, L., *Ob. cit.*, p. 461.

necesario mantener frente a ellos una actitud crítica que sopese lo que los programas informáticos pueden lograr y lo que no. En opinión de los creadores de uno de los programas cualitativos más «sofisticados», se han llevado a cabo esfuerzos ingentes, pero la complejidad formidable de los sistemas semánticos humanos asegura que la aparición de una tecnología de procesamiento de textos sensitiva al significado de éstos quede aún a muchos años de distancia si es que es posible que llegue a existir alguna vez, porque, en la práctica el investigador tiene que admitir que una búsqueda por ordenador de un texto con la palabra «nacimiento» tratará todos los pasajes en los que aparezca la palabra nacimiento, pero pasará por alto todos aquellos en los que aparezca la palabra «Parto». Mientras el ordenador contribuya con su velocidad y capacidad de almacenamiento a la investigación, el suyo es un papel positivo, pero si el manejo de su tecnología absorbe la energías y desvía la atención a problemas tecnológicos más que intepretativos del propio texto, su labor comienza a ser contraproducente. El verdadero objetivo debe ser el de la construcción de una teoría interpretativa.

Construyendo la Teoría

Una vez reconocidas las limitaciones inherentes a la tecnología de los ordenadores, es preciso reconocer la aportación de éstos a la investigación cualitativa. Los investigadores que carecían de programas informáticos emprendían la tarea constructora teórica a base de métodos manuales con los que ordenaban sus materiales, los codificaban y categorizaban y, a continuación, trataban de sistematizarlos y estructurarlos en modelos y esquemas teóricos a base de comparaciones, sustituciones, análisis de concordancias y concurrencias, etc. *Este modo de proceder constituye un método de construcción teórica* de los datos y no se limita a un simple tratamiento descriptivo o mecánico de los mismos. Las razones para sostener la afirmación de que el procedimiento de «codificación-tratamiento» es un instrumento de suscitar ideas y de construir y constatar teorías, pueden sintetizarse en el siguiente esquema:

- —*Primero*, la generación de categorías es una auténtica contribución a la teoría.
- —*Segundo*, las decisiones necesarias sobre qué elementos son relevantes para la teoría competen al investigador, no a simples funcionarios o trabajadores de secretariado.
- —*Tercero,* el examen de diversos segmentos de varios documentos añade nueva visión a los datos.

Por todo ello es equivocado afirmar que el trabajo de codificación-tratamiento no pertenece al esfuerzo teórico. Lo cierto es que el método

facilita el trabajo de efectuar la emergencia, la construcción y la contrastación teóricas de los datos .

Esta constatación nos permite formular dos generalizaciones a propósito del uso de los ordenadores en la investigación cualitativa: a) *los programas informáticos operan recurriendo a este mismo proceso* de «codificación-tratamiento» tradicional consistente en «etiquetar» una palabra (frase, segmento) de acuerdo a su contenido (codificación, categorización, indexación) y en «coleccionar» los pasajes etiquetados de forma homogénea (Tratamiento). b) los programas informáticos, por tanto, con su modo de proceder de «codificación-tratamiento», *constituyen auténticos instrumentos de construcción teórica* y de intepretación cualitativa del significado. La ventaja del programa informático sobre el método manual de «codificación-tratamiento» de datos estriba en su rapidez y en su capacidad. Pero sería un error no entender que esta operación se efectúa a nivel «estructural textual» y no a «nivel de contenido». Una distinción, capital para captar el verdadero papel de los ordenadores, entre:

—Nivel *textual* del trabajo, en el que se efectúa la codificación y tratamiento de los datos originales.
—Nivel *conceptual* del trabajo, en el que se formulan o aplican las teorías acerca de la gente y del mundo[4].

El método de codificación-tratamiento utilizado por los ordenadores se aplica sólo al nivel textual, no al conceptual. El Método de Codificación y Recuperación descrito se aplica sólo al texto, pero el investigador no puede detenerse aquí sino que debe operar a nivel conceptual. Es aquí precisamente donde se levanta el gran reto que deben superar los programas informáticos, a saber, «el tejido de codificar, explorar, referir a, estudiar el desarrollo del texto, con el resultado de pequeñas exploraciones, pequeños textos, pequeñas ideas dificílmente calificables de teorías pero que necesitan ser agregadas a conjuntos, para tranformarse de nuevo en datos de un estudio ulterior, juntándose con otras teorías y constituyendo la historia, la interpretación del texto»[5]. Es éste todo un proceso cuasi fractal, que no puede efectuarse de manera mecánica sino que necesita un soporte de nivel conceptual y modo de proceder de «*system closure» en el que los resultados obtenidos sobre el sistema, así como las técnicas analíticas utilizadas en él, se convierten en parte del mismo.*

Es precisamente este System closure lo que necesitan los programas informáticos para poder apoyar el proceso conceptual de construcción teórica. Todo este trabajo que el investigador cualitativo tradicional efectúaba

---

[4] Richards, T.J. & Richards, L., *Ob. cit.,* p. 448.
[5] Richards, T.J. & Richards, L., *Ob. cit.*

manualmente y que requería una base de datos flexible que pueda ser reorganizada, disuelta y vuelta a reconstruir plantea la cuestión central respecto al uso de los ordenadores ¿Pueden éstos ayudar o mejorar el modo tradicional de construir y contrastar teorías o, incluso, contribuir a la formulación explícita de una teoría? Sin que se pueda afirmar que los programas informáticos hayan logrado su objetivo, los esfuerzos continuados en esa dirección han logrado que el investigador actual disponga de unas herramientas poderosas y eficaces para muchos de los pasos intermedios —desde la emergencia a la contrastación— teórica. A continuación, resumiendo la completa presentación formulada por Richards y Richards, ofrecemos un cuadro sintético de estos esfuerzos y de los programas informáticos a los que han dado lugar: Los Richards dividen estos paquetes informáticos en dos grandes categorías, la de «Objetivos generales» y la de «Fines específicos», guiados por el criterio de que la utilidad de un programa informático se mide más por lo que el investigador busca en cada caso concreto que por la riqueza y contenido de los programas mismos.

Listado de programas informáticos

1. *General-Purpose Software Packages*
   - 1.1. Word Processors
   - 1.2. Text Search Packages
   - 1.3. Relational Database Management Systems
   - 1.4. HyperCard and Hypermedia
2. *Special-Purpose Software for QDA*
   - 2.1. The first, code-and-retrieve, (the Ethnograph)
   - 2.2. Rule-BasedTheory-BuildingSystems (HyperResearch)
   - 2.3. Logic-Based Systems (Aquad for IBM-PC)
   - 2.4. An Index-Based Approach (Nud-ist™).
   - 2.5. Conceptual Network Systems (Atlas/ti)[6].

Las ventajas que un investigador cualitativo puede obtener de un programa como los arriba expuestos pueden concretarse en la facilidad que ofrecen, respecto a cinco aspectos del proceso investigador:

- —*Creación y modificación de códigos*, con la consiguiente indexación y tipologización del texto.
- —*Búsqueda de patrones,* la codificación de los mismos trasnformándolos en datos originales, susceptibles de búsqueda y reconocimiento.

6 Richards, T.J. & Richards, L., *Ob. cit.*, pp. 449-460.

—*La organización, ordenamiento, filtración y contraste* de datos cualitativos transformados en bases de datos.
—*La combinación* e integración con bases de datos y textos audiovisuales.
—*La posibilidad de tratar no sólo documentos* (nivel textual) sino conceptos (nivel conceptual) para la construcción y contraste de teorías (aplicando las investigaciones sobre inteligencia artificial)[7].

Trabajando con el Ordenador

Partiendo del supuesto de que existen diversos tipos de análisis cualitativo y de que cada uno de ellos partiendo de supuestos epistemológicos y de estrategias metodológicas diferentes, requieren una estrategia distinta, construye una clasificación de tipos de investigación cualitativa y propone las estrategias específicas que cada uno de ellos requiere del uso de los ordenadores. No obstante los elementos comunes a toda investigación cualitativa que reclaman una estrategia de fondo común a todos ellos, Tesch insiste en la características específicas de cada tipo y las consecuencias informáticas que de ellas se derivan[8]. En opinión de Tesch, en efecto, la investigación cualitativa, rica en formas y planteamientos[9], puede quedar clasificada en tres grandes familias:

—*Planteamientos de investigación orientados al Lenguaje*: Estos enfoques se interesan por el uso del lenguaje y el significado de las palabras y es predominante en los estudios de análisis clásico de contenido, de análisis del discurso, de etnosciencia, de etnografía de la comunicación, de entografía estructural, de interaccionalismo simbólico y de etnometodología. En ellos el lenguaje es entendido sea como «medio de comunicación» sea como «manifestación de la cultura».
—*Planteamientos de investigación Descriptivo-Interpretativos*: En los que el objetivo principal consiste en la captacion del significado de un fenómeno o situación, describiéndolo e interpretándolo exhaustivamente. La etnografía holística, los estudios de historias de vida y el análisis de documentos son los tipos de enfoque preferidos en este planteamiento.

---

[7] Adaptado de Richards, *Ob. cit.*
[8] Tesch, R., *Ob. cit.*, pp. 17-37.
[9] R. Tech distingue hasta doce tipos de investigación cualitativa: Análisis clásico de contenido, Análisis etnográfico de contenido, Análisis del Discurso, Estudio de documentos y de historias de vida, Etnografía clásica, Etnografía estructural, Etnografía de la comunicación, Etnometodología, Etnosciencia, Análisis estructural de eventos, Construcción de Teoría fundamentada, Interaccionismo simbólico.

—*Planteamientos orientados a la Construcción de Teoría*: En ellos más que el qué de los fenómenos se pretende el cómo y el por qué a base de explanaciones y búsqueda sistemática de relaciones. La construcción de teoría fundamentada (Glaser y Strauss)[10] y, en cierto sentido, el interaccionalismo simbólico, la etnometodología y el análisis de contenido etnográfico, representan este tipo de enfoque.

En toda investigación, por lo general, hay una serie de operaciones comunes que deben ser efectuadas con mayor o menor relevancia. Tesch ofrece un catálogo resumido de las principales de estas operaciones. Sería interesante disponer de programas específicos para cada una de estas operaciones pero éste no es el caso y los programas aglomeran sus potencialidades en función de sus enfoques básicos. Ello no impide algunas orientaciones de orden práctico:

Las siete operaciones

- *Localizar palabras y frases*: de forma que pueda estudiarse su concurrencia o su ausencia, su frecuencia, su evolución, sus alternativas sinónimas... Para esta operación no se necesitan programas especiales dado que prácticamente todos los procesadores de textos cuentan con estas aplicaciones.
- *Crear listas de palabras, contar su frecuencia:* Estas operaciones son el complemento de la operación previa de localización. Los programas Word Match y WordCruncher son indicados, aunque pueden utilizarse con provecho ZyIndex, Concordance y Text Collector.
- *Crear índices así como concordancias del tipo «palabra en su contexto»:* Una operación que aumenta la complejidad de las dos operaciones anteriores. Se puede recurrir a KWIC Text Indexer o WordCruncher.
- *Atribución de palabras clave a segmentos del texto*: de manera que éstos sean reconocidos y resumidos por tal designación. Son especialmente indicados los programas de Manejo de Bases de Datos (DBMS), pero también lo efectúan otros como ZyIndex.
- *Atribución de códigos a segmentos (no predeterminados ni delimitados) del texto.* Qualpro es el más básico, pero a él hay que sumar Ethnograph, Tap, TextBase Alpha, HyperQual.
- *Conexión de códigos y categorías*: De forma que puedan establecerse conexiones conceptuales e hipótesis de trabajo. Aunque los programas anteriores pueden efectuar parte de esta tarea, los programas específicamente diseñados para este cometido son HyperResearch, Aquad, Nudist y Atlas.
- *Presentación Gráfica*: de las relaciones entre códigos o categorías de análisis. Nudist utiliza dendrogramas y Atlas, utiliza cajas y flechas de conexión entre ellas[11].

---

[10] Glaser, B.G. & Strauss, A.L., *Ob. cit.*
[11] Adaptación de Tesch, R., *Ob. cit.*

Más importante que la distinción de las seis categorías precedentes es la que distingue en términos generales, los dos grandes tipos de operaciones que deben llevarse a cabo en toda investigación.

—*Operaciones mecánicas*, tales como localizar palabras, compararlas con un diccionario, elaborar listas y ordenarlas alfabéticamente, contar frecuencias de palabras o frases, acotar palabras, frases o párrafos, insertar nuevas palabras o comentarios. En todas ellas el ordenador opera con rapidez, eficacia y agilidad.
—*Operaciones conceptuales,* tales como pensar, juzgar, decidir, interpretar.. en las que interviene exclusivamente el investigador y no el ordenador.

Esta distinción no significa, como ya hemos explicado más arriba, que el ordenador no contribuya a la construcción teórica y a la intepretación del significado del contenido de un texto, sino que clarifica las posibilidades y servicios del programa informático que, como acertadamente señala B. Pfaffenberger[12] se limitan al nivel mecánico Textual, al paso que el investigador debe aportar las operaciones propias del nivel conceptual. El modo de efectuar el análisis de datos cualitativos con un programa de ordenador difiere poco, en sus líneas maestras, del que que se sigue cuando el análisis se efectúa de manera tradicional y manual. Sea que el investigador vaya introduciendo su información directamente en el campo (mediante ordenadores portátiles) si se trata de una observación, o los introduzca a través de escanner o de otro modo más directo, en el caso de la entrevista, o de que los tenga ya introducidos en sus archivos (en el caso del análisis de contenido de un texto previamente redactado), el modo cómo el investigador maneja esta información, se diferencia poco en sus aspectos fundamentales.

Las siete operaciones descritas por Tesch[13] son efectuadas informáticamente por el ordenador pero el criterio operativo de todas ellas es el mismo, sea que se efectúen manual o informáticamente. Aún así merece la pena contemplar algo más en detalle dos aspectos básicos de todo el proceso de análisis de datos cualitativos, el de la codificación y el de las estrategias heurísticas. Respecto al primero, la Codificación, pueden darse como válidas todas las consignas formuladas al hablar del análisis de contenido. En el caso del análisis informatizado, éstas puede expresarse de forma sintética en el siguiente esquema:

---

[12] Pfaffenberger, B., *Microcomputer Applications in Qualitative Research*, Sage, Beverly Hills: California, 1988.

[13] Tesch, R., *Ob. cit.*, pp. 16-37.

Estrategias de codificación

— Apertura: Prefiere códigos inclusivos que exclusivos. El punto de codificación es encadenar unidades de datos. Los encadenamientos así creados jugarán un papel central en el análisis de datos. Trata de codificar cada lista además con dos o más códigos.
— Inducción: Permite emerger las categorías de los códigos desde los datos. Cuestiona las a priori categorías exógenas desarrolladas bajo el campo de investigación (tales como «peregrinación» y «ritual»). Si tales categorías oscurecen a las indígenas, y si las indígenas se ajustan mejor a los datos, reemplaza las categorías exógenas.
— Generalidad: Desarrolla categorías abstractas. Durante el desarrollo de las categorías indígenas, por tanto, se esfuerza también por encontrar categorías abstractas (por ejemplo, «legitimación» o «rito de paso») que se ajusten a los datos y las aplica a todas las situaciones relevantes.
— Tipologización: Clasifica los datos y crea tipologías. Usando tanto las categorías indígenas como las importadas, subdivide y clasifica los datos. Desarrolla un estructura que encadene los códigos juntos tipologicamente.
— Cotejo: Cambia y ajusta las categorías cuando aumente el entendimiento. El éxito de una estructura de códigos explorable es ella misma un forma de descubrimiento teórico. Las categorías de codificación pueden inicialmente ir en contra de estructuras analíticas exógenas, pero quizá sean ciertamente modificadas —a menudo por la sustitución de categorías innatas— según avanza la investigación. En realidad, este proceso de modificación en el que estos conceptos son pulidos y subdivididos para adaptar el nuevo entendimiento de los datos que está emergiendo es, en sí mismo, una parte esencial del análisis cualitativos de datos.
— Contraste teórico: Para contar el potencial para el solipsismo teórico inherente en el uso de categorías progresivamente más indígenas, la mayoría de los libros de metodología recomiendan la reintroducción de términos analíticos más generales, no indígenas.

Respecto al segundo, el de las Estrategias Heurísticas, deben aplicarse con más rigor si cabe las estrategias de control orientadas a la superación de sesgos y de reducciones al nivel textual de los significados y de las teorías pertenecientes al nivel conceptual. Entre estas estrategias pueden señalarse como más oportunas, las de redefinir los códigos, determinar las dimensiones centrales del fenómeno, formular generalizaciones, formular predicciones...

Normalmente los programas informáticos utilizan dos modos para posibilitar esta comparación imprescindible en toda elaboración teórica:

—*Primero, el de la construcción del índice básico* con todas las palabras contenidas en el texto.

—*Segundo, el del tratamiento,* en el que se elaboran listas de preseleccionados y se exhiben al investigador.

Todo este proceso implica una reconversión a datos originales de la información ya procesada, lo que permite un segundo turno de análisis y de reflexión que implica una profundización en el proceso de interpretación y de captación del significado textual.

A este respecto, y siguiendo el esquema elaborado por Richards[14] es importante distinguir aquellos programas de software informático que están orientados expresamente al análisis cualitativo de los que no lo están. De estos últimos, de carácter más general, conviene destacar su potencialidad para la creación y mantenimiento de códigos, la búsqueda de códigos (palabras, frases, segmentos), la búsqueda rápida y el establecimiento de patrones de los mismos, el tratamiento de los textos y de los códigos de manera que se puedan ordenar y separarar los diferentes patrones para ulteriores narraciones y descripciones. De los programas orientados expresamente al análisis cualitativo destacan cinco tipos principales.

Programas orientados al análisis cualitativo

---

a) *Programas de «Codificación-Tratamiento», como el Ethnograph, que permiten*

- Crear códigos nuevos y cambiar los existentes tanto de palabras como de segmentos enteros. Coleccionarlos y reproducirlos en catálogos. Examinar la coincidencia o ausencia de dos (o más) códigos y efectuar algoritmos estadísticos. Reproducir los contextos de cada código.
- Entre sus inconvenintes para el análisis cualitativo destacan la descontextualización del texto, la rigidez en el tratamiento de la información y la tendencia a imponer en el análisis una cronología similar a las del análisis cuantitativo a base de fases sucesivas de recogida, codificación y análisis.

b) *Programas de construcción de Sistemas teóricos basados en Reglas, como el HyperResearch,*

- Contiene las posibilidades del anterior. Incluye Textos no escritos (Visuales) además de los textos tradicionales, trabaja con un sistema de «autocodificación» a partir de los resultados obtenidos, busca la presencia numérica, no sólo los sitios en que se encuentran, de los códigos seleccionados (System Closure).
- Utiliza para ello las *Reglas de producción* del tipo a) «SI ocurre C entonces haz D con los datos», b) «Si un caso tiene codigo C-1...C-n, entonces

[14] Richards, T.J. & Richards, L., *Ob. cit.*

codificar como A» (llamado Goal), c) Establecida una hipótesis puede buscar las reglas cuyas conclusiones la confirman. Establece un puente entre el nivel textual y conceptual del análisis, permite un gradual acercamiento a niveles mayores de abstracción y de elaboración teórica.
— Tiene el inconveniente de que las reglas se aplican separadamente y ello motiva algún bloqueo cuando no se cumplen toda las condiciones.

c) *Programas de Sistemas basados en la Lógica, como el Aquad*

— Utilizan el mismo tipo de reglas (Si...entonces, del HyperResearch), pero las reglas y el modo de operar son más sofisticados. Contiene series de Patrones de tratamiento llamados Análisis de «linkage», presentados en forma de tablas de casos que cumplen tal linkage a modo de «¿hasta qué punto los códigos A y B ocurren dentro de la distancia d? ¿Es significativa esta distancia? Permite la construcción de tablas cruzadas de doble entrada y el análisis configuracional de frecuencias.

d) *Programas basados en Indices, como Nud-ist^{TM}, que*

— Combinan las potencialidades anteriores con otras nuevas. Posee dos componentes que acercan al manejo no solo de documentos sino de ideas. El contenido de los índices se almacena en «nudos» que pueden estructurarse en jerarquías o árboles y permiten la elaboración de tipologías.
— Aunque, al parecer, el sistema más elaborado, carece de suficiente flexibilidad para la presentación visual de los modelos conceptuales.

e) *Sistemas de Redes Conceptuales, como el Atlas/ti*

— Presenta diagramas conceptuales (grafos,) que utilizan la representacion gráfica de la información conceptual. Los objetos codificables son incluidos en cajas (Nodos) que pueden ser unidas por «flechas» para expresar la relación existente entre los conceptos. Las redes semánticas facilitan sistemas de representación ricos y visibles intuitivamente.
— Los grafos operan a nivel «conceptual» y no textual, aunque a nivel muy primitivo. Son fáciles de construir pero carecen del elemento conceptual de las reglas o la lógica. La proliferación de los nudos los hace fácilmente inservibles[15].

Si se nos permite recurrir a nuestra experiencia personal, nos atreveríamos a sugerir los programas HyperResearch y Nud-ist como los más útiles para el análisis tanto textual como conceptual, el primero por su versatilidad y el segundo por su riqueza de registros.

No obstante, no conviene perder de vista la afirmación central de que el ordenador opera y ofrece sus ventajas de rapidez, capacidad y versati-

[15] Adaptado de Richards, T.J. & Richards, L., *Ob. cit.*, pp. 458-460.

lidad, siempre a nivel textual, dado que, a nivel conceptual, es el investigador el que debe efectúar las operaciones oportunas en cada caso. El ordenador ejecuta las operaciones mecánicas, pero el investigador debe reservarse para sí las estrictamente intelectuales.

Capítulo 12

Triangulación

1. ¿Por qué triangular?

Toda investigación se ve sometida, por parte de quienes la ejercitan, a intensas discusiones en las que exponen sus divergencias tanto en lo relativo a la validez de su consistencia teórica como en lo que se refiere a la fiabilidad de su intendencia y la maniobrabilidad de su puesta en práctica. Son estos mismos controvertidos autores, sin embargo, los que, sin remitir la sutileza de sus discrepancias, han iniciado, desde hace tiempo, una política de connivencia metodológica, de intercambio de talentos, que sirva para superar el riguroso fielato que Eduardo Bericat (1998) describe acertadamente como la esfinge de «las dos mitades».

La Triangulación es un intento de promoción de nuevas formas de investigación que enriquezcan el uso de la metodología cuantitativa con el recurso combinado de la cualitativa y viceversa. La razón básica de este recurso estriba en la convicción de que ambos estilos no sólo son compatibles sino que el uno puede enriquecer al otro, con lo que se logra una calidad mejor del producto final.

La realización de una investigación de nivel científico académico, es tan compleja y abarca tal número de decisiones, potencialmente desorientadoras, que nunca puede darse por buena una investigación si no es sometida a un control mínimo de calidad. La Triangulación busca el enriquecimiento de una investigación aplicándole un riguroso control de calidad, o dicho de otro modo, el investigador se empeña en controlar metodológicamente su investigación, persuadido de que con ello ésta se verá enriquecida. ¿Por qué? porque a la complejidad intrínseca de ambos estilos se suma que ambos adolecen de la carencia de disponer de un cuerpo teórico que garantice la validez de sus resultados. Los propios in-

vestigadores, sobre todo los cualitativos, son los críticos más radicales de esta pobreza. Ellos mismos suscitan la problemática de la objetividad, del riesgo ideológico, del sesgo y del etnocentrismo, para poner en duda la posibilidad de construir una metodología científica de garantía que alcance los objetivos propuestos. Las posiciones varían desde quienes admiten sin reservas la posibilidad real, aunque dificultosa, de ofrecer una garantía total de calidad, hasta quienes la niegan rotundamente y ello lo mismo respecto a la metodología cuantitativa que a la cualitativa.

Nuestra postura se aferra a un posibilismo que sostiene que, aunque carecemos de métodos perfectos para la recogida de datos y de modos transparentes o perfectos de representación, no por ello tenemos que abandonar el intento de producir relatos del mundo disciplinados, coherentes, metódicos y sensibles. Por eso mismo insistimos en que toda investigación completada ha de ser sometida a algún tipo control que exprese, de una forma u otra, hasta qué punto ha logrado sus objetivos iniciales. Este equivale a un control de calidad al que el investigador somete su propia producción. Una de esas técnicas de control es la de la Triangulación. El control de calidad no puede efectuarse del mismo modo en los estudios cuantitativos que en los cualitativos. La Triangulación pretende precisamente saltar esta barrera.

2. **Modos de control**

Como es fácilmente comprobable, existe una amplísima literatura orientada a los criterios que deben aplicarse tanto en la primera fase de un estudio (Teoría, hipótesis, diseño muestral, etc…), como en la segunda (Codificación, categorización, test estadísticos…) No es tan frecuente, en cambio, la bibliografía orientada al control de calidad propio de la tercera fase «post estudio» la denominada de «Robustez». Es a ella precisamente a la que se orienta principalmente la triangulación.

El control de calidad de la tercera fase de una investigación puede efectuarse (supuesta la elección correcta de una alternativa metodológica), de tres modos principales en función de lo que con él se pretenda:

a) *verificar* que las conclusiones son dudosas y fortalecer su fiabilidad.
b) *confirmar* que las conclusiones son o no son falsas y fortalecer su validez.
c) *enriquecer* el contenido de unas conclusiones que, al margen de ser dudosas o falsas, son pobres o irrelevantes o no lo suficientemente ilustrativas que podrían llegar a ser. Estos tres modos son los siguientes el Meta-análisis, el Multi-método y la Triangulación.

a) *Meta-análisis: Verificación de conclusiones dudosas*

El problema básico de la investigación sociológica, sobre todo la efectuada con la alternativa cualitativa, es que no existen cánones, reglas de decisión, algoritmos o heurísticas consensuadas que indiquen la validez de los hallazgos.[1] Es muy común, en cambio, el partir de prejuicios o sesgos y luego pretender mantener una fidelidad metodológica sin cambiar aquellos. Su aceptación acrítica impide que se efectúe la debida verificación de las conclusiones mediante un exhaustivo análisis de los datos y de los razonamientos que conducen a asumirlas como auténticas y fiables.

Tratar de volver atrás a una revisión de los datos propios para ver si entre ellos aparece alguno que podría ir en contra de la conclusión final y si demanda una nueva búsqueda de explicación o significado es un modo de controlar la calidad de la investigación pero resulta insuficiente para verificar si sus conclusiones son falsas o verdaderas. Es preciso recurrir a estrategias más adecuadas orientadas específicamente al control de la calidad de los hallazgos. Una de ellas es la del denominado Meta-análisis.

Meta-análisis es un control de calidad que se basa fundamentalmente en el cotejo de los resultados aparentemente dispares de una serie de investigaciones llevadas a cabo, a través del cual se analiza el comportamiento de una variable o relación de variables y se robustece la verdad de los resultados previos[2]. El Meta-análisis permite igualmente analizar sincrónicamente el resultado de la variable dependiente en función de otras variables caracterizadoras de las muestras analizadas.

b) *Multimétodo. Confirmación de las conclusiones falsas*

La verificación de la verdad/falsedad de un resultado se efectúa con una tarea de confirmación, es decir, de comprobación del error cometido o evitado al aceptar como verdaderas las que son falsas conclusiones. Para ello el control de calidad efectúa una serie de operaciones tales como: *Garantizar* que las fuentes de información (por ejemplo, la muestra) son representativas, y hasta qué punto lo son, *superar* la tentación de la plausibilidad y controlar los efectos del investigador, *ponderar* la evidencia

---

[1] Ultimamente numerosos investigadores están analizando esta problemática en profundidad.

Guba (1981), Dawson (1982), Huberman & Miles (1983), Brewer y Hunter (1989), Ruiz Olabuénaga (1998), Tashakori y Teddlie (1998), Lipsey y Wilson (2001), ofrecen interesantes sugerencias al respecto.

[2] Para una exposición detallada de esta técnica puede consultarse, entre otras, la obra de Mark Lipsey & David Wilson (1987).

(no todos los datos son iguales por su validez), *efectuar* contrastes y, finalmente, *intentar* descubrir (para rechazarlas) las posibles relaciones espurias.

Todas estas tácticas resultan lentas y parciales. La confirmación de la existencia de error se efectúa más eficazmente recurriendo a una alternativa diferente, en este caso, al denominado Multimétodo. Este es un control de calidad mediante el cual se pretende garantizar la calidad de una investigación y de sus resultados, manteniendo el mismo sujeto investigador, el mismo objeto investigado, la misma muestra y protocolo de búsqueda, pero utilizando un método diferente de recogida de datos.

El uso del Multimétodo puede efectuarse combinando varios métodos cuantitativos, varios métodos cualitativos o completando uno de los tipos de método con otro. Hacer una investigación, escribe Gummerson, es como hacer una foto. Se ha de describir y explicar la realidad empírica. Para cada fotografía el investigador debe decidir qué tipo de cámara fotográfica va a utilizar, qué escena, qué foco y mediante qué mecanismos.

Como señala este mismo autor, el Multimétodo implica un enfoque pluralista del control de calidad, dado que recurre a más de una perspectiva para abordar la comprensión de un área social determinada. El universalmente difundido sondeo, por ejemplo, es una, sólo una, de las múltiples tácticas existentes para efectuar esta tarea. El Multimétodo consiste básicamente en cotejar los resultados obtenidos en una primera investigación con los obtenidos en una segunda, aunque nada impide la ejecución de una misma investigación siguiendo en simultáneo dos métodos diferentes.

c) *La Triangulación*

Toda investigación desemboca en un informe final de conclusiones en las que se exponen un conjunto de hipótesis transformadas en tesis a las que se consideran científicas por haber sido obtenidas utilizando una metodología sistemáticamente controlada. Ahora bien, ¿cómo garantizamos que estas conclusiones son las «adecuadas»? y, ¿cómo podemos sostener que su contenido es todo lo «enjundioso» que pudiera o debiera haber sido? La triangulación es uno de los varios recursos para conseguir este objetivo.

> «Cada método revela facetas ligeramente diferentes de la misma realidad simbólica. Cada método es un línea diferente de visión dirigida hacia el mismo punto, la observación de la realidad social y simbólica. Al combinar varias de estas líneas, los investigadores obtienen una visión de la realidad mejor y más sustantiva, un conjunto más rico y más completo de símbolos y de conceptos teóricos y un medio de verificar muchos de estos elementos. Este uso de múltiples líneas de visión es el que se denomina habitualmente "Triangulación"». (B.L. Berg, (1989) pp. 4-5.

La lógica de la Triangulación se apoya en sus dos funciones principales, diferentes pero relacionadas entre sí. La primera de ellas proviene del *enriquecimiento* (validez interna) que una investigación recibe cuando, a la recogida inicial de datos y a su posterior interpretación, se aplican diferentes técnicas, se adopta una distinta perspectiva o se le añaden diferentes datos. La segunda de ellas procede del *aumento de confiabilidad* (validez externa) que dicha interpretación experimenta, cuando las afirmaciones del investigador vienen corroboradas por las de otro colega o por la contrastación empírica con otra serie similar de datos.

Las investigaciones trianguladas de este modo suelen ser denominadas investigaciones pluralistas, debido a la pluralidad de enfoques y de perspectivas que se aplican a ellas. La conveniencia de este enfoque pluralista ha ido imponiéndose a la consideración de los investigadores, en la misma medida en la que éstos iban comprobando que la validación de sus interpretaciones podían correr el riesgo de perder confiabilidad si reducían su información a una sola fuente de datos sin efectuar contrastes rigurosos que, pudieran corroborar que la información de éstos era la auténtica en su «origen» y en su «plenitud».

La triangulación, sin embargo, no busca *el contraste* o el cotejo de resultados obtenidos por diferentes acercamientos metodológicos a la realidad social, sino el *enriquecimiento* de una visión (comprensión) única que resulta de la alimentación mutua de ambos acercamientos. El Multimétodo enfatiza más la permanencia de dos líneas, mientras que la Triangulación enfatiza la convergencia progresivamente enriquecedora de dos perspectivas confluyentes en una diana común.

La persuasión de que a la precisión del dato objetivo de la metodología cuantitativa, había que sumar la comprensión del significado subjetivo de sus acciones va acompañada igualmente de un segundo convencimiento de que la «información» suministrada por el protagonista estudiado y la «captación» por parte del investigador, son procesos sometidos a condicionamientos relativamente espurios.

Todo ello ha llevado a la aceptación de la Triangulación como estrategia metodológica mediante la cual el investigador utiliza el plurienfoque, el pluriplanteamiento y el pluriabordaje analítico para alcanzar un «verstehen» más rico, más denso y más garantizado de la realidad social.

El Meta-análisis busca controlar la calidad de un estudio *mediante una comparación* lo más exacta de una muestra de resultados aparentemente divergentes. El resto de los elementos metodológicos se mantiene substancialmente el mismo. El Multimétodo equivale fundamentalmente a un esfuerzo complementario, *mediante una acumulación* del trabajo de campo en el cual se sustituye el modelo utilizado por otro nuevo.

La Triangulación, por su parte, es vista más bien como una herramienta heurística del investigador con la que éste controla la calidad de un primer estudio «enriqueciendo su contenido» elevando al mismo tiempo su nivel de garantía de calidad. Con la Triangulación se busca descubrir nuevos elementos de un objeto ya analizado, aumentar su estándar de precisión y corroborar su consistencia. La Triangulación, pues, es algo más que una réplica (Meta-análisis) o una alternativa (Multimétodo) de los pasos adoptados previamente por el investigador para constatar semejanzas o diferencias significativas y utilizarlas como criterios de garantía de calidad.

3. **Estrategias de Triangulación**

La Triangulación, por consiguiente, implica muchas veces un Meta-análisis de replicación por el que se verifican, confirman y controlan las conclusiones de un estudio cualquiera, o un Multimétodo por el que recurre a una alternativa que garantiza la validez de un estudio demostrando que sus conclusiones no dependen del modo utilizado para recoger o analizar los datos base del estudio. Pero, la Triangulación busca eso y más. Busca:

1.º *El enriquecimiento de las conclusiones* obtenidas dotándolas de un contenido más extenso o más profundo.
2.º *El aumento de la confiabilidad* de que las conclusiones son válidas, consistentes, precisas y fiables.
3.º *El afinamiento del nivel de precisión* mediante la llamada «Circunscripción». Esta operación se ejecuta al efectuar la determinación del problema. Cuanto más concretos y definidos sean estos límites de espacio, de tiempo, de información a recoger... etc., el problema será abordado con mayor precisión.
4.º *El contraste de la consistencia interna* del estudio mediante la «Incorporación» de nuevos postulados o datos (supuestos y datos que en un estudio previo se habían «asumido y utilizado» como incontestables).

Tanto el Meta-análisis como el Multimétodo equivalen a una «póliza de seguros» desde el momento en el que los datos pueden volver a ser contrastados desde diferentes puntos de vista y desde distintos observatorios analíticos. La Triangulación, sin embargo, no es la simple combinación de los datos sino los distintos intentos de relacionar los diferentes datos para aumentar la riqueza y la fiabilidad de unos con las de los otros[3].

---

[3] (In Linking Data), l.

La Triangulación es un tipo de control de calidad que, en principio, debería ser aplicado a todo tipo de investigaciones. Algunas técnicas, en concreto la de la biografía asistida, fundamentan todo su sistema operativo en un ejercicio constante de Triangulación, tanto de investigadores, como de técnicas como de datos. Otras estrategias, como la del análisis de contenido, se prestan a la interpretación por parte de dos investigadores independientes con diferentes sistemas de codificación y de categorización. La observación etnográfica se presta a la multiplicidad de informantes y de versiones diferentes de una misma situación o evento social. La Triangulación es, pues, una estrategia metodológica más que un método o una técnica concreto.

La Triangulación, como metodología más que como método, no se limita a un solo momento (lo mismo que no se reduce a un solo aspecto) de la investigación. Puede y debe aplicarse tanto a los momentos iniciales del planteamiento del problema y los preparativos para su abordaje, como a todo el proceso de marcha desde el campo a la creación de los textos («de Campo» e «Interpretativo») y a la redacción y entrega del texto cuasi-público final. Observación importante, insistimos una vez más, es la que recuerda que la Triangulación no se limita a los aspectos «sanitarios» que condicionan la buena marcha de la investigación.

Las diferentes estrategias de articular un proceso de triangulación tal como nosotros las vemos quedan esquematizadas en el organigrama adjunto.

Modalidades de Triangulación

A. Triangulación Alternativa
   1. *Cambio de objeto* (Hecho-Acción)
   2. *Cambio de técnica de campo*
      —observación-experimento
      —entrevista-sondeo
      —contenido texto-número

B. Triangulación Simultánea
   1. *Cambio de lenguaje*
      a. De cuantitativo a cualitativo
         —De intervalo a nominal
         —De ordinal a nominal
         —De Número a Metáfora
      b. De cualitativo a cuantitativo
         —De concepto a número
   2. *Cambio de Nivel*
      —De expresivo a instrumental
      —De consciente a inconsciente
      —De Manifiesto a oculto

La Tabla de «tareas» revela que la Triangulación participa con el Meta-análisis la posibilidad de cotejar muestras que sean diferentes en el tiempo, en el espacio y en la composición demográfica. Revela así mismo un comunalidad mayor con el Multimétodo con quien participa, además de la posibilidad del análisis de muestras, la de la recogida de información y la de su consiguiente codificación. La posibilidad del «enriquecimiento» del contenido de las conclusiones así como la del «robustecimiento» de la garantía de validez y fiabilidad que busca la Triangulación se manifiesta meridianamente cuando se comparan los objetivos diferentes que buscan ambas metodologías la cualitativa y la cuantitativa así como sus respectivas hipótesis, postulados aplicados y técnicas empleadas.

4. **La marcha de la Triangulación**

Cualquier investigación puede ser vista como una gran marcha que avanza paso a paso hacia el descubrimiento de un tesoro final. Hemos hablado así mismo de tres grandes técnicas de control de la calidad de una investigación, la del Meta-análisis, la del Multimétodo y la de la Triangulación. Las dos primeras (Meta-análisis y Multimétodo) son principalmente técnicas uniestratégicas.Quiere esto decir que, tanto la una como la otra, se efectúan sin salirse de la estrategia inicial adoptada. No ocurre así con la Triangulación.

Esta es esencialmente multiestratégica, esto es, si se aplica a una investigación cualitativa, debe efectuarse mediante un control de carácter cuantitativo y viceversa.

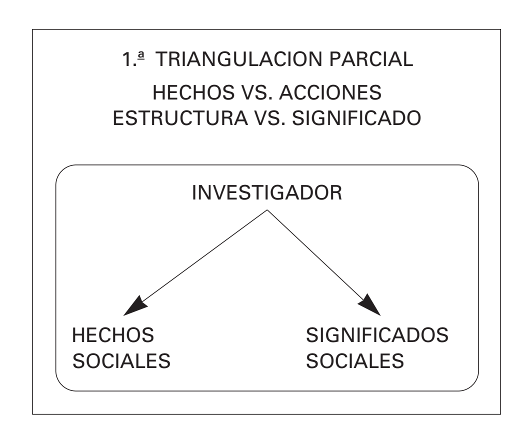
Esta combinación de estrategias, puede ser parcial u holística. En el primero de los casos se efectúa sobre una sola fase de la gran marcha investigadora o sobre uno de los elementos del proceso de producción. En el segundo de los casos, la Triangulación Holística se aplica a la totalidad de la fases y de los elementos de la investigación.

Una Triangulación Parcial es aquella, por ejemplo, que controla la calidad de una investigación cuantitativa sustituyendo los números por metáforas y utilizando conceptos en lugar de algoritmos numéricos. Una Triangulación Holística, por el contrario es la que se aplica a una investigación cuantitativa los paradigmas, postulados, lenguaje y análisis idiográfico de la metodología cualitativa. Efectuar una Triangulación Parcial implica elegir uno o varios de los momentos o fases de la gran marcha investigadora y enriquecer los hallazgos de la primera estrategia con los de la segunda.

Podemos distinguir cuatro tipos de Triangulación Parcial:

1.ª *Triangulación Parcial: Hechos* vs. *Significados Sociales*

Es conocida la famosa polémica entre Durkheim y Weber sobre el objeto de la sociología que, para el primero eran los hechos sociales y, para el segundo, los significados de las acciones sociales. Cuando un investigador se decide por los hechos sociales tenderá a adoptar una estrategia metodológica de carácter cuantitativo. Si, por el contrario se decide por estudiar el significado de una acción social, se inclinará más bien por una metodología de carácter cualitativo. En este segundo caso de preferencia cualitativa planteará su trabajo actuando en el entorno natural en el que se desarrolla el fenómeno que desea investigar.

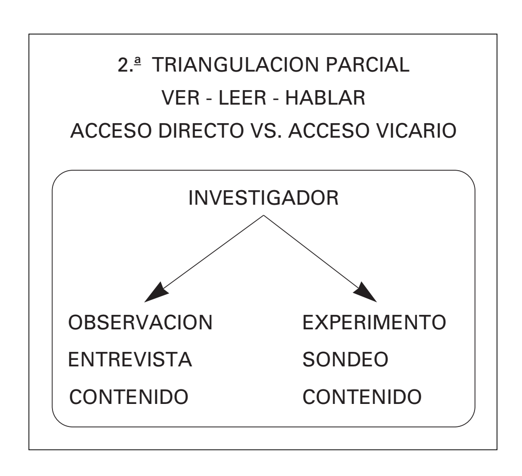


Una manera específica de enriquecer el tema de su investigación será la de ensayar una nuevo planteamiento de su investigación adoptando una estrategia cuantitativa, para lo cual examinará si el nuevo método requiere un marco controlado como el de un laboratorio en el que el investigador altera las «condiciones» y los «elementos» a su antojo.

2.ª *Triangulación Parcial: La recogida de información*

Una vez establecido el objetivo de la investigación con su correspondiente diseño, teoría e hipótesis, el investigador afronta la tarea de la búsqueda y la recogida de la información y los datos necesarios. De ahí que una manera de enriquecer la recogida de información de una de ellas consista en triangular acudiendo al modo propio de la otra. Es decir, si el investigador opta por la metodología cualitativa y, dentro de esta se ciñe a la «vista», efectuará su recogida mediante un proceso sistemático de observación (participante o no) pero, si quiere enriquecer esta captación,

recurrirá a un acto de Triangulación echando mano de la manera en la que metodología cuantitativa la efectúa, a saber, a través de una de las múltiples variantes del experimento.



3.ª *Triangulación Parcial: Codificación del Lenguaje*

El investigador no puede almacenar, conservar y manipular la información obtenida si no la codifica de un modo o de otro. También aquí, cada una de las dos metodologías básicas, la cualitativa y la cuantitativa presentan sus preferencias, conforme a las cuales la estrategia cualitativa prefiere utilizar conceptos y metáforas, al paso que la cuantitativa es más propensa a los números y las medidas, la primera prefiere viñetas y gráficos mientras que la segunda es más amiga de tablas y algoritmos. La elección de uno de ambos tipos de codificación da lugar a un tipo de resultados que puede enriquecerse mediante un proceso de Triangulación parcial que sustituya alternativamente números y conceptos, viñetas narrativas y tests estadísticos.

Por un lado, una investigación orientada hacia «Hechos Sociales», vehiculada en una información codificada en números y algoritmos, con una muestra probabilística, puede ser triangulada por la alternativa cualitativa de conceptos, metáforas, muestreo opinático. Por otro, un investigación inicialmente orientada hacia «Acciones Sociales», vehiculada en una información codificada en conceptos y metáforas, con una muestra opinática, puede quedar triangulada por otra cuantitativa de números y algoritmos, muestreo probabilístico. La Triangulación, en definitiva, efectúa el enriquecimiento de una de las estrategias completándola —simultánea o sucesivamente— con elementos de la otra.

4.ª *Triangulación Parcial: Niveles Alternativos*

Una cuarta manera de enriquecer un hallazgo consiste en el proceso de cambio de niveles al efectuar una lectura analítica del mismo pasando del nivel del «lector» al del «espía o contra-espía». «Texto», para un investigador social, es todo aquello que le pueda aportar información válida e interesante sobre cualquier punto del funcionamiento de la sociedad. Una cueva con pinturas rupestres, una escultura, una carta, un relato autobiográfico constituyen otros tantos textos. El investigador de un texto ve a éste como un soporte o anaquel de libros de tres dimensiones cada una de las cuales consta de dos niveles. La Triangulación consiste en pasar de uno a otro de ambos niveles en una o en las tres de las dimensiones. Cada una de estas lecturas se estructura en un nivel diferente de comprensión, desde el nivel 1.º (contenido manifiesto, expresivo y consciente hasta el nivel 8.º (contraespía) que se estructura en el nivel más recóndito y profundo. De este simple hecho se deduce que los hallazgos obtenidos mediante una lectura del nivel 1.º o 2.º pueden ser enriquecidos con una nueva lectura a niveles de 7.º u 8.º.

Los puntos críticos de la Triangulación comienzan ahora al tratar de operacionalizar su puesta en práctica. Es ahora cuando el investigador decide qué tipos de datos deben ser triangulados, en términos prácticos, cómo se hace, cómo son los datos que se manejarán cuando se adoptan dos o más acercamientos. Pueden quedar concretados en cuatro tipos de decisiones a adoptar:

Triangulación Parcial: Hechos vs. Significados Sociales.
Triangulación Parcial: La recogida de información.
Triangulación Parcial: Codificación del Lenguaje.
Triangulación Parcial: Niveles Alternativos.

La Triangulación no es tanto un método cuanto un metodología, no es un técnica concreta o un puñado de ellas, sino una estrategia, un proceso de enriquecimiento de las conclusiones o hallazgos obtenidos en una investigación previa. La conveniencia de su aplicación a la investigación general y, más concretamente, a la educativa, es obvia.

Como ya hemos recordado, la Triangulación puede ser Total o Parcial, Simultánea o Sucesiva, lo que posibilita un sin fin de alternativas orientadas todas ellas al mismo cometido, el enriquecimiento de la calidad. Es así como una investigación puede:

—Comenzar con metodología cuantitativa (un sondeo electoral, por ejemplo) y completarse con una estrategia cualitativa de entrevistas en profundidad a dos o tres alumnos líderes del aula.

—Comenzar, por el contrario, con un planteamiento analítico y concluir con un planteamiento de decisión. Situación ésta muy común en los estudios de márketing.
—Comenzar con un sondeo codificado en números y conceptos y replicarlo a continuación codificado en metáforas
—Comenzar con un lenguaje nominal y concluir transformándolo en lenguaje de medida de intervalo.
—Comenzar con conjunto de datos codificados en medidas de escala ordinal y concluir con medidas de intervalo.
—Comenzar con una muestra intencional para determinar la formulación de hipótesis y el universo de dimensiones y concluir el estudio con un muestreo probabilístico para conocer mejor la estructuración social del fenómeno.
—Comenzar con un muestreo probabilístico, construir tipos sociales (Tipo Durkheim) y concluir con un muestreo intencional para elaborar tipos ideales (Tipo Max Weber).

En términos generales, por consiguiente, se puede:

—Comenzar con una estrategia cualitativa y posteriormente, efectuar una réplica con estrategia cualitativa.
—Comenzar con una estrategia cuantitativa y posteriormente, replicar con una cualitativa.
—Comenzar con una estrategia y diseñar su alternativa.

A. Tashakkori y Ch. Teddlie en su obra «Mixed methodology» (1998) sostienen que ha llegado el final de la guerra de los paradigmas (positivismo *vs.* constructivismo) y la de su correspondiente inclinación a favorecer una de ambas metodologías, la cuantitativa la cualitativa. Un cierre de hostilidades sustituido por la emergencia de los «Métodos Mixtos». La Triangulación es precisamente un intento de alternar planteamientos distintos para abordar un mismo problema controlando así y elevando el nivel de calidad de sus conclusiones.

Bibliografía

ALBERONI, F. (1971): «Cuestiones de Sociología», Herder, Barcelona, 1970.

ALTHEIDE, D.L. & JOHNSON, J.M. (1994): «Criteria for Assessing Interpretive Validity in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research, Sage, Thousand Oaks*, California.

ATKINSON, P.A. (1992): *Understanding Ethnographic Texts*, Sage, Newbury Park, California.

ANDREU, J. (2002): *Las Técnicas de Análisis de Contenido*, Centra.

BAGGALEY, A. (1964): *Intermediate Correlational Methods*, Wiley, New York:

BARTOLOMÉ, M. (1990): *La Investigación Cooperativa*. Vía para la innovación en la Universidad, P.P.U., Barcelona.

BENIGER, J. (1982): *Sociological Analysis*. Jossey Bass, San Francisco, pp. 178-208.

BERGH, B.L. (1989): *Qualitative Research Methods for the Social Sciences* Allyn And con, Needham Heights, Massachussets.

BERICAT, E. (1998): *La Integración de los Métodos Cuantitativo y Cualitativo*. Ariel.

BORONAT, J. (1993): *Los Temas Educativos en la Prensa Nacional. Análisis de Contenido*. Tesis Doctoral, UNED, Madrid.

BROWN, B.B. (1968): *Rand Corporation*, Santa Mónica, California.

BUCHMANN, M. (1989): *The Script of Live,* University Chicago Press, Chicago.

COFFEY, A., and ATKINSON, P. (1996): Making Sense of Qualitative Data: Complementary Research Strategies. Thousand Oaks, CA: Sage. Collins, R. (1984): «Statistics versus Words» en *Sociological Theory*, Jossey Bass, San Francisco, 1984.

DABBS, J.R. (1982): VAN MAANEN, J. & FAULKNER, R., *Varieties of Qualitative Research,* Sage, London.

DENDALUCE, I. (1988): *Aspectos Metodológicos de la Investigación Educativa*, Narcea, Madrid.

DENZIN, N.K. (1978): *The Reseach Act.,* Mc Graw-Hill, New York.

DENZIN, N.K. & LINCOLN, Y.S. (eds.) (1994): *Handbook of Qualitative Research, Sage, Thousand Oaks*, California.

ERICKSON, F. (1986): «Qualitative Methods in Research on Teaching» en Wittrock, M.C. (ed.) *Handbook of Research on Teaching,* Mac Millan, New York.

GARFINKEL, H. (1967): *Studies in Ethnomethodology*, Prentice Hall, Englewood Cliffs.

GEERTZ, C. (1988): *La Interpretación de las Culturas*, Gedisa, México.

GREENE, J. C. and CARACELLI, V. J. (1997): «Advances in Mixed-Method Evaluation»: *The Challenges and Benefits of Integrating Diverse Paradigms*. (New Directions for Evaluation, 74). San Fransisco, CA: Jossey-Bass.

GUBA, E.G. (1981): «Criteria for Assessing the Trustworthiness or Naturalistic Inquiries» en *Educacional Communication and Technology Journal*, 29.

GUBA, E. G. & LINCOLN, Y.S. (1994): «Competing Paradigms in Qualitative Research» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research, Sage, Thousand Oaks*, California.

GUMMERSON, E., *Qualitative Methods in Management Research,* Sage, Newbury Park, California, 1991.

GUSDORF, G. (1980): «Condictions and Limits of Autobiography» en Olney, J. (ed.), *Autobiography: Essays Theoretical and Critical*, Princeton University Press, Princeton.

HARRÉ, R. (1979): *Social Being,* Basil Blackwell, Oxford. (edición en español: *El Ser Social*, Alianza Universal, Madrid, 1982).

HARRELL ALLEN (1978): *New Methods in Social Science Research*. Pareger. New York.

HENDERSON, K. (1993): «Dimensions of Choice: A Qualitative Approach to Recreation»*, Parks and Leisure Research,* Venture Publishing, State College, P.A.

HODDER, I. (1994): «The Interpretation of Documents and Material Culture» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research, Sage, Thousand Oaks*, California.

JONES, S., EDEN, C. & SIMS, D. (1983): *Messing About in Problems: An Informal Structured Approach to their Identification and Management,* Pergamon, Oxford.

JONES, G.R., «Life History Methodology», en Morgan, G., *Beyond Methods*, Sage, London.

JORGE SIERRA, Elena (2002): *La Investigación Social y el Dato Complejo*, Univ. Alicante. Alicante.

KELLE, Udo (2001): *Sociological Explanations between Micro and Macro and the Integration of Qualitative and Quantitative Methods*. Forum Qualitative Sozialforschung.

LINCOLN, Y.S. *et al.* (1985): *Organizational Theory and Inquiry*, Sage, Beverly Hills.

LINCOLN, Y. S. and DENZIN, N. K. (1994): «The Fifth Moment». In Norman K. Denzin and Yvonna S. Lincoln, (Eds.), *Handbook of Qualitative Research.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

LOFLAND, J. & LOFLAND, L.H. (1984): *Analyzing Social Settings*, Wadsworth, Belmont, California.

MAXWELL, J.A. (1998): «Designing a Qualitative Study». In L. Bickman and D. J. Rog (eds.), *Handbook of Applied Social Research Methods.* Thousand Oaks, CA: Sage.

MORGAN, D.L. (1998): *Practical strategies for combining qualitative and quantitative methods: Applications to health research.* Qualitative Health Research, 8: 362-376.

NEWMAN, I. (1998) Benz, C.R., & Ridenour, C.*, Qualitative-quantitative research methodology: Exploring the interactive continum.* Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.

PATTON, M. (2001): *Qualitative Research and Evaluation Methods.* Thousand Oaks: Sage Publications.

PLUMMER, K. (1983): *Documents of Life*, Allen, London.

RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (1989): *La Descodificación de la Vida Cotidiana*, Universidad de Deusto, Bilbao.

RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (1996): *Metodología de la Investigación Cualitativa,* Univ. de Deusto, Bilbao.

RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (2002): «Cómo elaborar un Proyecto de Investigación Social». *Cuadernos Monográficos I.C.E.* Universidad de Deusto. Bilbao

RUIZ OLABUÉNAGA, J.I. (2003): *Triangulación.* ICE, Universidad de Deusto, Bilbao.

SANDELOWSKI, M. (2000): *Combining qualitative and quantitative sampling, data collection, and analysis techniques in mixed-methods studies.* Research in Nursing and Health, Sarabia, B. (1985): *Historias de Vida*, Reis.

SHULHA, Lyn M., WILSON, Robert J., ANSDERSON, John O. (1999): «Investigating Teachers' Assessment Practices: Exploratory, Non-Foundationalist, Mixed-Method Research». *Alberta Journal of Educational Research*, Volume XLV, Number 3.

SIDMAN, M. (1978): *Tácticas de Investigación Científica*, Fontanella, Barcelona.

SMITH, R. (1985): «Linking Quality & Quantity», en Smith, R., *A Handbook of Social Science Methods*, Praeger, New York.

SMITH, L. (1994): «Biographical Method» en Denzin, N.K. & Lincoln, Y.S. (eds.), *Handbook of Qualitative Research, Sage,* Thousand Oaks, California.

TASHAKKORI, A. (1998): and TEDDLIE, Charles, *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. Thousands Oaks, CA: Sage.

TEDDLIE, C. and TASHAKKORI, A. (2000): *Alternative approaches to mixed methods research (PowerPoint).* Presented at the National Academy for Educational Research (Symposium, Qualitative-quantitative research methods in education: Debate on separation vs. integration), Jacksonville, FL.

TAYLOR, S. & BOGDAN, R. (1986): *Introducción a los Métodos de Investigación*, Paidós, Buenos Aires, 1986.

WEBER, M. (1958): *Ensayos sobre Metodología Sociológica,* Amorrortu, Buenos Aires.

WOODWARD, J. (1934): *Análisis Cuantitativo de Periódicos como Técnica de investigación de la Opinión* Social. Forces.

De la suspicacia a la convivencia pacífica, y de ahí a la estrategia de colaboración. La coexistencia de las metodologías cuantitativas y cualitativas ha sido inspiradora de tensos debates, en los que se abogaba, incluso, por la incompatibilidad absoluta de ambos enfoques. Pese a todo, en las últimas fechas, ha irrumpido en la escena investigadora una apuesta por el trabajo conjunto y el enriquecimiento mutuo que, bajo la denominación de «Triangulación», huye del repliegue rígido a la fidelidad de una sola de estas miradas. La excelente acogida dispensada a las anteriores ediciones de este trabajo impulsa la aparición de esta quinta que, si bien aboga por la colaboración, defiende la necesidad de dominar exquisitamente ambas estrategias.





